

PENGAKUAN

Saya mengakui laporan kertas kajian ini adalah hasil kerja saya kecuali ringkasan yang tiap-tiap satu telah saya jelaskan sumbernya. UMCCed tidak akan menanggung segala penipuan / penyalahgunaan maklumat atau lain-lain jika dapat dikesan. Laporan kertas kajian ini juga dibuat adalah memenuhi syarat penganugerahan diploma eksekutif yang saya ikuti. Laporan kertas kajian yang dihantar kepada UMCCed tidak boleh diambil semula dan ianya menjadi bahan peperiksaan dan rujukan untuk para pelajar berikutnya.

Tandatangan :

NAMA : NUR SYUHADAH NACHAR BINTI AMINSA@SATTAR

NO. MATRIKS : USM13059

PROGRAM : DIPLOMA EKSEKUTIF PENGURUSAN
(PENTADBIRAN DAN OPERASI)

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Illahi yang tidak terhingga kerana dengan limpah kurnia dan izinNya, dapat saya menyiapkan laporan kertas kajian ini seperti yang telah diharapkan dengan jayanya.

Penghargaan yang tidak terhingga dan jutaan terima kasih khas kepada penyelia yang amat dihormati, Dr. Kuppusamy Singaravelloo di atas tunjuk ajar, pandangan dan bimbingan beliau yang telah diberikan kepada saya bagi menyempurnakan laporan kertas kajian ini. Dalam kesempatan dan ruang yang terhad ini juga, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada ayahanda, Hj. Aminsah@Sattar bin Amansah, suami Shahrizal bin Ramlan dan rakan-rakan seperjuangan yang telah banyak memberi dorongan dan semangat sepanjang tempoh saya menyiapkan laporan kertas kajian ini. Tidak lupa, ucapan terima kasih kepada pihak kakitangan Jabatan Penguatkuasaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) di atas bantuan dan kerjasama yang diberikan dalam usaha saya untuk menyiapkan laporan kertas kajian ini. Ribuan terima kasih juga kepada responden-responden yang telah terlibat dan memberi komitmen yang baik dalam melengkapkan soal selidik yang telah dikemukakan.

Akhir kata, semoga dengan segala usaha yang telah dilakukan ini akan mendapat keberkatan dan keredhaan daripada Allah S.W.T dan menjadi harapan saya agar laporan kertas kajian ini dapat membantu organisasi dalam mempertingkatkan produktiviti dan perkhidmatan dengan lebih efisien serta efektif pada masa hadapan. Ribuan terima kasih diucapkan sekali lagi. Sekian...

RINGKASAN EKSEKUTIF

Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) merupakan satu medium yang menjadi perhatian umum pada era ini. ICT pada hari ini sangat penting terutamanya di dalam tugas seharian. Oleh itu, Jabatan Penguatkuasaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) adalah salah sebuah jabatan yang sedang menuju ke arah mensifarkan penggunaan kertas dan mempertingkatkan penggunaan ICT di dalam tugas seharian kakitangan selaras dengan matlamat kerajaan khususnya dalam menjadikan Malaysia sebagai sebuah Kerajaan Elektronik.

Objektif utama kajian ini adalah untuk menentukan tahap penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL turut di analisis dan seterusnya meneliti tahap keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL melalui faktor-faktor tersebut. Di samping itu kaedah-kaedah bagi meningkatkan tahap penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL turut dicadangkan. Kajian yang dijalankan ini merupakan kajian berbentuk kuantitatif. Data kuantitatif boleh diukur melalui proses pengukuran dan memerlukan alat-alat pengukuran seperti soal selidik. Dalam kajian ini, penggunaan soal selidik merupakan salah satu pilihan dalam mengumpul data.

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, terdapat perkaitan dan hubungan di antara pembolehubah yang dikaji iaitu maklumat diri responden, pengetahuan, kemahiran, sikap dan minat terhadap ICT dengan keberkesanan penggunaan ICT. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL. Di dalam kajian ini dicadangkan agar latihan dan kursus diperbanyakkan sama ada secara menyeluruh atau secara berperingkat agar kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL dapat mempertingkatkan ilmu ICT yang ada dan menimba ilmu ICT yang baru. Dengan adanya kursus dan latihan yang optimum, matlamat Kerajaan tercapai dalam membentuk sebuah Kerajaan Elektronik dan celik IT.

ISI KANDUNGAN

	PERKARA	HALAMAN
Pengakuan		ii
Penghargaan		iii
Ringkasan Eksekutif		iv
BAHAGIAN 1	Pengenalan kepada Kajian	
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.3	Persoalan Kajian	4
1.4	Objektif Kajian	4
1.5	Skop Kajian	5
1.6	Kepentingan Kajian	5
1.7	Struktur Laporan	5
BAHAGIAN 2	Latar Belakang Organisasi	
2.1	Sejarah Penubuhan	6
2.2	Perkhidmatan Organisasi	8
	2.2.1 Skuad Peyelamat	8
	2.2.2 Persembahan Pancaragam	8
	2.2.3 Tuntutan ke atas Kenderaan yang Ditunda	9
	2.2.4 Tuntutan ke atas Kenderaan Buruk atau Tersadai	9
	2.2.5 Sitaan Barang Penjaja dan Pindah Halangan Tempat Awam	9
2.3	Pengurusan Organisasi	9
	2.3.1 Objektif	9
	2.3.2 Misi	9
	2.3.3 Visi	10
	2.3.4 Fungsi-fungsi Jabatan	10
2.4	Perjawatan	11
2.5	Prestasi Organisasi	13
BAHAGIAN 3	Tinjauan Teori dan Penemuan Kajian Terdahulu	
3.1	Takrifan	15
3.2	Ulasan Teori	17
	3.2.1 Teori Kompetensi Komunikasi	17
	3.2.2 Teori Difusi Inovasi	18

	3.2.3 Model Penerimaan Teknologi	19
3.3	Penemuan Kajian Lepas	22
BAHAGIAN 4	METODOLOGI KAJIAN	
4.1	Takrif Metodologi Kajian	25
4.2	Pendekatan dan Jenis Kajian	25
4.3	Sumber Data	26
	4.3.1 Data Primer	26
	4.3.2 Data Sekunder	26
4.4	Kaedah yang Digunakan dalam Kajian Ini	26
4.5	Kekangan Kajian	28
BAHAGIAN 5	ANALISIS KAJIAN	
5.1	Pengenalan	29
5.2	Analisis Data Sekunder	29
5.3	Analisis Data Primer	30
	5.3.1 Bahagian I: Maklumat Diri	30
	5.3.2 Bahagian II: Faktor Individu Dan Organisasi	31
	5.3.2.1 Tahap Pengetahuan Terhadap Penggunaan ICT	31
	5.3.2.2 Tahap Kemahiran Terhadap Penggunaan ICT	32
	5.3.2.3 Tahap Sikap Terhadap Penggunaan ICT	33
	5.3.2.4 Tahap Minat Terhadap Penggunaan ICT	34
	5.3.3 Bahagian III: Keberkesanan Penggunaan ICT Terhadap Hasil Kerja	35
5.4	Rumusan	36
BAHAGIAN 6	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
6.1	Pengenalan	37
6.2	Kesimpulan	37
6.3	Cadangan	39
	RUJUKAN	40
	LAMPIRAN	42

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Halaman
2.1	Perjawatan Jabatan Penguatkuasaan DBKL	11
3.1	Konsep dan Fungsi Model Penerimaan Teknologi	20
5.1	Maklumat Diri Responden	30
5.2	Tahap Pengetahuan terhadap Penggunaan ICT	31
5.3	Tahap Kemahiran terhadap Penggunaan ICT	32
5.4	Tahap Sikap terhadap Penggunaan ICT	33
5.5	Tahap Minat terhadap Penggunaan ICT	34
5.6	Keberkesanan Penggunaan ICT terhadap Hasil Kerja	35

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Halaman
2.1	Carta Organisasi Jabatan Penguatkuasaan DBKL	12
3.1	Model Penerimaan Teknologi	20
5.1	Hubungan di Antara Pembolehubah	36

SENARAI SINGKATAN

AADK	Agensi Anti Dadah Kebangsaan
DBKL	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
EG	Kerajaan Elektronik
GITR	Laporan Teknologi Maklumat Global
ICT	<i>Information Communication and Technology</i>
INTAN	Institut Tadbiran Awam Negara
ISPAAA	Intergrated Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam
IT	<i>Information Technology</i>
JKM	Jabatan Kebajikan Masyarakat
KPI	Petunjuk Prestasi Utama
LHDN	Lembaga Hasil Dalam Negeri
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
MCSL	<i>Malaysia Civil Service Link</i>
MSC	<i>Multimedia Super Corridor</i> (Koridor Raya Multimedia)
P & P	pengajaran dan pembelajaran
PMR/SRP	Penilaian Menengah Rendah /Sijil Rendah Pelajaran
RMK7	Rancangan Malaysia Ketujuh
SPM/MCE	Sijil Pelajaran Malaysia/ <i>Malaysian Certificate of Education</i>
STPM/HSC	Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia/ <i>Higher School Certificate</i>
TAM	<i>Technology Acceptance Model</i>
WEF	Forum Ekonomi Dunia

ISI KANDUNGAN

Isi		Halaman
Pengakuan		Ii
Penghargaan		Iii
Ringkasan Eksekutif		iv
BAHAGIAN 1	Pengenalan kepada Kajian	
1.1	Pendahuluan	
1.2	Pernyataan Masalah	
1.3	Persoalan Kajian	
1.4	Objektif Kajian	
1.5	Skop Kajian	
1.6	Kepentingan Kajian	
1.7	Struktur Laporan	
BAHAGIAN 2	Latar Belakang Organisasi	
2.1	Sejarah Penubuhan	
2.2	Perkhidmatan Organisasi	
2.3	Pengurusan Organisasi	
2.4	Perjawatan	
2.5	Prestasi Organisasi	
BAHAGIAN 3	Ulasan Teori dan Penemuan Kajian Lepas	
3.1	Takrifan	
3.2	Ulasan Teori	
3.3	Penemuan Kajian Lepas	

BAHAGIAN 1

Pengenalan kepada Kajian

1.1 Pendahuluan

Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) merupakan teknologi yang diperlukan untuk pemprosesan data dan maklumat. Teknologi merujuk kepada perkakasan, perisian dan sistem telekomunikasi yang digunakan di dalam pengurusan dan pemprosesan maklumat. Maklumat atau informasi pula merupakan hasil daripada pemprosesan, pengumpulan dan penganalisan data yang dapat menambahkan pengetahuan kepada penerima maklumat manakala komunikasi ialah satu proses pemindahan maklumat, perasaan, idea dan fikiran seseorang individu kepada individu atau sekumpulan individu yang lain.

ICT merupakan satu medium yang amat penting di dalam kerja-kerja seharian di mana kehidupan manusia pada hari ini dikuasai oleh teknologi. ICT bukan sahaja memudahkan dan meringankan kerja manusia malah turut mengubah cara hidup masyarakat kini. Melalui kemudahan ICT ini, pengguna dapat mengakses dan memperolehi maklumat dengan cepat dan pantas serta dapat mengelakkan pembaziran masa dan tenaga.

Malaysia hari ini berada dalam era kemajuan ICT menjelang tahun 2020. Malaysia akan muncul sebagai sebuah negara yang maju di mana hari ini kerajaan sedang berusaha melaksanakan pelbagai program mengenai ICT yang bertujuan untuk memberi faedah dan manfaat kepada Malaysia dan masyarakat terutamanya. Dalam menuju era ICT, pelbagai inovasi telah diperkenalkan terutamanya di dalam Sistem Perkhidmatan Awam (SPA). Perubahan dan pembaharuan dalam SPA amat diperlukan memandangkan senario di dalam dan di luar negara semakin rumit dan mencabar. Proses globalisasi, liberalisasi dan pembangunan ICT yang bertambah pesat menuntut SPA untuk membuat pelbagai usaha pembaharuan dan penambahbaikan sistem tersebut.

Justeru, kerajaan berusaha dalam mempelopori projek mega MSC sebagai pentas persediaan menghadapi revolusi maklumat ini. Malaysia tidak ketinggalan dalam melaksanakan dasar kerajaan elektronik (EG) untuk memanfaatkan penggunaan ICT sebagai agen kemajuan dalam perkhidmatan awam. Kerajaan Elektronik bertujuan untuk meningkatkan produktiviti dan keberkesanan

perkhidmatan awam ke arah pencapaian yang lebih cemerlang melalui penggunaan ICT. Malaysia juga mengharapkan pelaksanaan penggunaan ICT ini akan dapat memberi impak yang positif kepada pembangunan negara dari segi ekonomi, politik, sosial dan pentadbiran negara itu sendiri.

1.2 Pernyataan Masalah

Penggunaan ICT berkembang dengan pesatnya dan tujuan utama dilaksanakan adalah untuk melicinkan dan mempercepatkan lagi sistem pengurusan bagi sesebuah organisasi. Matlamat utama jabatan-jabatan kerajaan beralih kepada penggunaan ICT adalah untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan mereka di mana Malaysia ingin membentuk sebuah kerajaan yang berorientasikan penggunaan ICT dan seterusnya menghapuskan penggunaan kertas dalam segala urusan pentadbiran atau lebih dikenali sebagai perkhidmatan kerajaan atas talian. Jika dibandingkan dengan kaedah kerja secara manual, penggunaan ICT ternyata dapat menjimatkan sebahagian besar masa dan tenaga yang boleh dimanfaatkan untuk tugas lain.

Perkhidmatan atas talian kini semakin penting di mana menurut Ketua Pengarah Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Datuk Mohamad Zabidi Zainal, 90 peratus daripada perkhidmatan kerajaan akan disediakan secara online menjelang 2015. Perkara itu ditetapkan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang perlu dicapai sejajar dengan usaha transformasi perkhidmatan sedia ada kepada perkhidmatan *online* dengan menggunakan sepenuhnya kepesatan ICT (Berita Harian, 27 Januari 2012). Oleh itu, semua jabatan digesa untuk membuat anjakan paradigma di dalam sistem pengurusan mereka melalui penggunaan ICT. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kecekapan dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang efektif.

Walau bagaimanapun, dari segi pelaksanaan penggunaan ICT dalam perkhidmatan awam, masih terdapat segelintir kakitangan yang enggan menggunakan segala kemudahan yang disediakan ini. Hal ini ditegaskan oleh setiausaha Persekutuan Sabah, Datuk Muhammad Hatta Ab. Aziz semasa merasmikan seminar ICT di kampus Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Sabah (Bernama, 1 Januari 2011).

Persepsi penjawat awam yang tidak yakin dan selesa dengan pemodenan yang cuba dilakukan oleh kerajaan sedikit sebanyak menyumbang kepada halangan pihak kerajaan dalam menjayakan kerajaan elektronik. Oleh itu, ada segelintir daripada

mereka mengambil sikap tidak peduli dengan penggunaan ICT ini kerana beranggapan ianya tidak penting dan menyusahkan. Selain itu, aspek kesediaan penjawat awam untuk menggunakan kemudahan ICT yang moden dan canggih ini sedikit sebanyak memberi halangan kepada pihak kerajaan.

Kajian yang dijalankan oleh Muslimin, Noor Faizzah dan Sakinah (2007) ke atas kakitangan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) di Kedah dan Perlis mendapati bahawa kesediaan kakitangan tersebut menggunakan ICT adalah lemah dan mereka hanya akan melakukan kerja semimumimum yang mungkin apabila menggunakan komputer. Selain aspek kesediaan, aspek keyakinan juga turut dikaji dan hasilnya menunjukkan bahawa keyakinan kakitangan awam dalam menggunakan ICT adalah masih rendah dan mereka tidak yakin dengan transaksi serta aplikasi yang diwujudkan. Hal ini menunjukkan keengganan penjawat awam dalam melakukan perubahan serta kegagalan organisasi dalam memperkenalkan sebarang perubahan.

Keengganan mereka menggunakan kemudahan ICT adalah kerana kurangnya pengetahuan dan kemahiran dalam ICT. Setiap organisasi perlu menyediakan latihan atau kursus yang sepatutnya dalam meningkatkan tahap pengetahuan dan kemahiran kakitangan di organisasi tersebut. Namun, ada segelintir kakitangan yang enggan menghadirkan diri dalam setiap kursus yang dianjurkan. Hal ini menyebabkan masalah kepada mereka untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran ICT dan akan berlaku perasaan tidak yakin apabila menggunakan ICT.

Selain itu, mereka turut diselubungi perasaan bimbang dalam menggunakan ICT di mana mereka merasakan tidak berupaya mempelajari dan menggunakan teknologi canggih. Hal ini menunjukkan target untuk melihat perkhidmatan kerajaan dilaksanakan secara atas talian menjelang 2015 agak sukar dicapai sekiranya masih ada kakitangan awam yang enggan mengaplikasikan kerja-kerja seharian menggunakan kemudahan ICT.

Kesedaran ICT di dalam sektor awam masih diperingkat rendah. Kesedaran ini perlu dipupuk dan disemai kepada penjawat awam agar menerima penggunaan ICT ini terutamanya di dalam kerja-kerja harian mereka. Masih ada kakitangan awam yang menggunakan kaedah kerja secara manual berbanding menggunakan teknologi yang sedia ada ini. Menjelang abad ke 21, semakin banyak kerja-kerja yang akan melibatkan penggunaan ICT dan kakitangan awam yang enggan menggunakan ICT akan terpinggir. Justeru, adalah menjadi kemestian untuk setiap penjawat awam

melengkapkan diri dengan pengetahuan, kemahiran dan kesedaran yang mencukupi dalam mengharungi persaingan di era ICT ini.

Jabatan Penguatkuasaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) merupakan salah satu perkhidmatan awam yang melaksanakan dan menggunakan kemudahan ICT seperti yang disarankan oleh pihak kerajaan dalam memperkenalkan perkhidmatan awam yang lebih berinovasi bagi melancarkan dan mempercepatkan pelbagai urusan kerja. Hal ini sejajar dengan matlamat kerajaan dalam memastikan dan menggalakkan sektor awam memanfaatkan teknologi canggih ini dan menghasilkan kerja yang lebih efisien dan efektif. Oleh itu, kajian akan dijalankan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL untuk mengkaji dan melihat sejauh mana keberkesanan penggunaan ICT di jabatan tersebut.

1.3 Persoalan Kajian

Daripada permasalahan kajian yang timbul, maka wujud pelbagai persoalan dalam mengenalpasti dan meneliti sejauh mana keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL. Antara persoalan yang timbul adalah:

- i. Sejauh manakah tahap keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL?
- ii. Apakah tahap penerimaan kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL terhadap penggunaan ICT dalam kerja-kerja seharian?
- iii. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan tahap keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL?
- iv. Apakah kesan tahap keberkesanan penggunaan ICT kepada kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL?

1.4 Objektif Kajian

Objektif utama kajian ini adalah seperti berikut:

- i. Menentukan tahap penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL
- ii. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL
- iii. Meneliti tahap keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL
- iv. Mencadangkan kaedah-kaedah bagi meningkatkan tahap penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL

1.5 Skop Kajian

Kajian ini hanya tertumpu dan melibatkan Jabatan Penguatkuasaan DBKL terhadap keberkesanan penggunaan ICT di jabatan tersebut. Bagi mendapatkan maklumat dengan lebih terperinci lagi, kajian ini akan memfokus kepada penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL dan persepsi mereka terhadap penggunaan ICT tersebut.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini diharapkan dapat memberi maklumbalas kepada pihak Jabatan Penguatkuasaan DBKL tentang penggunaan ICT di jabatan tersebut. Maklumat ini penting bagi memastikan sejauh mana keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL dalam meningkatkan kecekapan dan hasil kerja. Kajian ini juga diharap akan dapat menilai sejauh kepentingan penggunaan ICT dan hubungannya dengan hasil kerja. Dengan ini, pihak Jabatan Penguatkuasaan DBKL boleh menggunakan hasil dapatan kajian untuk mengatur program atau alternatif lain yang sesuai bagi mempertingkatkan penguasaan penggunaan ICT di jabatan tersebut dan seterusnya menghasilkan kerja yang cekap dan efektif.

1.7 Struktur Laporan

Laporan ini dipersembahkan dalam enam Bahagian. Bahagian 1 memberi tumpuan kepada pengenalan kajian. Bahagian 2 pula membincangkan tentang latar belakang organisasi yang telah dipilih manakala Bahagian 3 memfokus kepada tinjauan teori dan penemuan kajian terdahulu. Bahagian 4 akan menerangkan tentang kaedah kajian atau metodologi kajian di mana dalam bahagian ini tumpuan akan diberikan kepada aspek-aspek metodologi yang digunakan dalam menjalankan kajian ini. Seterusnya, Bahagian 5 pula menganalisis data yang diperolehi sebelum kesimpulan dan cadangan untuk kajian akan datang dirumuskan dalam Bahagian 6.

BAHAGIAN 2

LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 Sejarah Penubuhan

Daripada sebuah pekan kecil Kuala Lumpur, ianya telah menjadi Ibu Kota Negara dan sebuah bandar yang terbesar di Malaysia. Bandar Raya Kuala Lumpur kini menjadi penting dan menjalankan peranan dalam pelbagai bidang termasuk perniagaan, kewangan, pentadbiran, pendidikan, agama, kebudayaan dan sukan. Hal ehwal perbandaran Kuala Lumpur ditadbirkan oleh satu perbadanan tunggal (*corporation sole*), sejak 1 April 1961 iaitu dikenali sebagai Pesuruhjaya Ibu Kota yang kemudian diubah kepada Datuk Bandar Kuala Lumpur apabila Kuala Lumpur dianugerahkan menjadi Bandar Raya pada 1 Februari 1972. Sepanjang tempoh ini, jawatan Datuk Bandar Kuala Lumpur telah dipegang oleh sepuluh orang yang berkelayakan di mana jawatan sekarang telah disandang oleh Datuk Seri Hj. Ahmad Phesal bin Hj. Talib yang memulakan tugasannya pada 18.7.2012.

Kajian ini lebih tertumpu kepada Jabatan Penguatkuasaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) di mana mengikut sejarah, penubuhannya adalah bermula pada 15 September 1969 iaitu Skuad Pemusnah (*Demolition Squad*) telah ditubuhkan di mana kekuatan seramai satu orang pegawai berpangkat Inspektor dan lapan orang anggota penguatkuasa sahaja. Skuad ini ditugaskan untuk meroboh setinggan-setinggan yang didirikan di atas tanah kerajaan di Kuala Lumpur. Pada tahun 1970, Suruhanjaya Ibukota telah melantik seramai 48 orang bekas anggota Polis dan Tentera sebagai Pasukan Penguatkuasa Ibukota. Tugas dan tanggungjawab pasukan ini adalah mengawal pertumbuhan setinggan baru dan aktiviti penjaja tanpa lesen di sekitar ibukota. Seiring dengan pengisytiharan naik taraf Kuala Lumpur sebagai bandaraya, Pasukan Penguatkuasa telah di isytiharkan sebagai Pasukan Penguatkuasa Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan diletakkan di bawah Jabatan Urustia pada tahun 1974. Pasukan ini ditempatkan di Jalan San Peng. Pada tahun 1975, atas nasihat Bank Dunia (*World Bank*), Unit Trafik Warden telah ditubuhkan yang dianggotai seramai 40 orang untuk menguatkuasakan undang-undang di bawah Ordinan Lalulintas Jalan

1958 yang melibatkan kesalahan lalulintas statik dan bergerak dan pada tahun 1976 Unit Trafik Warden diletakkan dibawah Jabatan Pengurusan Lalulintas. Unit Penguatkuasa Perumahan turut ditubuhkan pada tahun 1978 dengan kekuatan 100 orang anggota dan diletakkan di bawah Kementerian Wilayah Persekutuan dengan dikawal selia oleh Unit Penyelarasan Pembangunan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur. Unit ini bertanggungjawab melaksanakan tindakan keatas setinggan-setinggan.

Seterusnya, pada 31 Disember 1981 Unit Trafik Warden dibubarkan dan Unit Penguatkuasa Khas yang terdiri daripada bekas Trafik Warden ditubuhkan pada 1 Januari 1982 untuk menguatkuasakan Undang-undang berhubung kesalahan halangan dan kekotoran ditempat awam dan jalan awam. Unit ini di letakkan di bawah Urusetia Bandaraya. Pada 2 Ogos 1982, pengambilan Anggota Penguatkuasa Wanita Pertama dijalankan di mana seramai 39 orang wanita telah dilantik, 19 orang ditugaskan di unit Penguatkuasa Khas sementara 20 orang lagi ditugaskan di Unit Kawalan Penjaja dan Keselamatan manakala pada 15 Julai 1983 Unit Penguatkuasa Perumahan, Unit Penguatkuasa Penjaja dan Unit Penguatkuasa Khas telah digabungkan menjadi satu jabatan yang dikenali sebagai Direktorat Penguatkuasaan. Pasukan Pancaragam telah ditubuhkan pada 14 Februari 1985 dan diikuti oleh penubuhan Unit Berkuda pada 1 Februari 1989. Skuad Penyelamat juga telah ditubuhkan pada 1 Februari 1992.

Nama Direktorat Penguatkuasaan telah ditukarkan kepada Jabatan Keselamatan dan Penguatkuasaan pada 15 Mei 2006 dan seiring dengan pengstrukturkan semula organisasi DBKL pula, nama Jabatan Keselamatan dan Penguatkuasaan telah ditukarkan sekali lagi kepada Jabatan Penguatkuasaan pada 1 Julai 2011 dan sehingga kini di mana jabatan ini mempunyai seramai 2,545 orang dari kalangan pegawai dan anggota serta kakitangan. Penyusunan semula telah dilaksanakan sepenuhnya di Jabatan Penguatkuasaan berdasarkan kepada perkara berikut:-

- i. Memastikan penugasan (*deployment*) pegawai dan anggota penguatkuasa termasuk pengawal keselamatan di lapangan dapat dimaksimakan berbanding keadaan sedia ada.
- ii. Fungsi-fungsi jabatan dapat dilaksanakan sepenuhnya oleh semua pegawai dan anggota penguatkuasa serta pengawal keselamatan di lapangan.
- iii. Dapat meluaskan lagi putaran kerja pegawai dan anggota penguatkuasa serta pengawal keselamatan.

- iv. Memudahkan lagi langkah-langkah pemantauan dan pencegahan di lapangan dengan pecahan pegawai dan anggota yang lebih ramai di seluruh kawasan Kuala Lumpur berbanding carta yang lepas.
- v. Dapat menjimatkan penggunaan peralatan seperti komputer, meja dan kerusi serta dapat mengurangkan penggunaan ruang pejabat serta lebih ramai pegawai dan anggota penguatkuasa ditugaskan dilapangan.

Pada 9 Oktober 2013, Unit Berbasikal pula ditubuhkan di mana unit ini bertujuan untuk mengawal dan mengambil tindakan keatas orang awam yang melakukan kesalahan di taman-taman awam melalui rondaan berbasikal. Jabatan Penguatkuasaan DBKL yang beroperasi 24 jam bertempat di alamat Jabatan Penguatkuasaan, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur, Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur.

2.2 Perkhidmatan Organisasi

Jabatan Penguatkuasaan DBKL menyediakan pelbagai perkhidmatan kepada kakitangan DBKL dan juga orang awam. Antara perkhidmatan yang disediakan adalah seperti:

2.2.1 Skuad Penyelamat

- i. Menjalankan kerja-kerja bantuan menyelamatkan apabila berlakunya kejadian bencana banjir, tanah runtuh, kebakaran kawasan setinggan, pokok tumbang dan lain-lain;
- ii. Menyelaraskan kerja-kerja bantuan pemindahan mangsa-mangsa yang terlibat dengan kejadian bencana alam seperti banjir, tanah runtuh, kebakaran kawasan setinggan dan lain-lain;
- iii. Berkerjasama dan memberi bantuan kepada agensi-agensi penyelamat yang lain seperti Jabatan Bomba dan Penyelamat, JPAM, PDRM, SMART, Jabatan Kebajikan Masyarakat dan lain-lain;
- iv. Memberi bantuan kemahiran untuk operasi penguatkuasaan;
- v. Mengerakkan bilik bantuan bencana pusat Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur apabila sesuatu kejadian bencana; dan
- vi. Menyelaraskan bantuan logistik apabila berlakunya bencana

2.2.2 Persembahan Pancaragam

- i. Mengadakan persembahan semasa majlis-majlis rasmi atau acara-acara yang dianjurkan oleh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), lain-lain agensi kerajaan atau swasta dan juga NGO. Walau bagaimanapun, bayaran untuk perkhidmatan Pasukan Pancaragam turut dikenakan mengikut kadaran yang ditentukan.

2.2.3 Tuntutan Ke Atas Kenderaan Yang Ditunda

- i. Menunda kenderaan yang menghalang kelancaran lalulintas melalui rondaan dan aduan awam.

2.2.4 Tuntutan Ke Atas Kenderaan Buruk Atau Tersadai

- i. Menunda kenderaan buruk atau tersadai melalui rondaan dan aduan awam.

2.2.5 Sitaan Barang Penjaja Dan Pindah Halangan Tempat Awam

- i. Tempat Penyimpanan barang-barang sitaan di bawah Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974 dan Undang-Undang Kecil Perlesenan Penjaja dan Gerai (WPKL) 1989.
- ii. Kadar Caj Pengalihan dan Penyimpanan barang turut dikenakan mengikut kadaran yang telah ditetapkan.

2.3 Pengurusan Organisasi

2.3.1 Objektif

- i. Memastikan dasar-dasar Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dicapai sepenuhnya melalui tindakan penguatkuasaan.
- ii. Memacu masyarakat Kuala Lumpur supaya bersikap lebih bertanggungjawab dan mempunyai kesedaran sivik terhadap kualiti alam sekitar, keselamatan, keselesaan dan keharmonian.
- iii. Memastikan sistem penyampaian perkhidmatan lebih berintegriti melalui tindakan penguatkuasaan sejajar dengan MISI Jabatan.

2.3.2 Misi

- i. Merancang, menyelaraskan dan menguatkuasakan undang-undang secara berhemah, berkesan dan berterusan.
- ii. Menyelaraskan dan menggerakkan pegawai dan kakitangan sebagai tenaga kerja yang beretika, berintegriti, berakuntabiliti, berkualiti dan memberikan perkhidmatan yang efisien, mampan dan berkesan.

2.3.3 Visi

- i. Kuarah menjadikan Kuala Lumpur sebuah bandaraya bertaraf dunia melalui penguatkuasaan undang-undang.

2.3.4 Fungsi-Fungsi Jabatan

- i. Mengawal dan melaksanakan tindakan penguatkuasaan ke atas kesalahan-kesalahan lalulintas, tempat letak kereta elektronik, penjaga kereta tanpa kebenaran, ingkar menggunakan jejantas dan halangan/pelanggaran isyarat lalulintas.
- ii. Mengawal dan melaksanakan tindakan penguatkuasaan ke atas kesalahan kekotoran di tempat awam, jalan awam, tapak pembinaan dan kawasan perumahan Awam DBKL.
- iii. Mengawal dan melaksanakan tindakan penguatkuasaan ke atas kesalahan halangan di tempat awam dan jalan awam.
- iv. Mengawal dan melaksanakan tindakan penguatkuasaan ke atas kesalahan aktiviti penjajaan iaitu penjaja berlesen, penjaja tanpa lesen, penjaja warga asing dan pembinaan struktur perniagaan tanpa kebenaran.
- v. Membanci, memindah dan melaksanakan tindakan pembersihan setingan.
- vi. Mengawal dan mengambil tindakan penguatkuasaan ke atas kesalahan di Taman-Taman Awam dan Dataran Merdeka.
- vii. Membantu Pejabat-Pejabat Cawangan DBKL dan Jabatan Pengurusan Perumahan di dalam pelaksanaan tindakan penguatkuasaan.
- viii. Menyediakan dan memberi perkhidmatan kawalan keselamatan fizikal ke atas harta benda Datuk Bandar.

- ix. Memberi perkhidmatan bantuan menyelamatkan apabila berlaku sebarang bencana dan bertindak sebagai Sekretariat Bilik Gerakan Pusat Bantuan Bencana Peringkat Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur.

2.4 Perjawatan

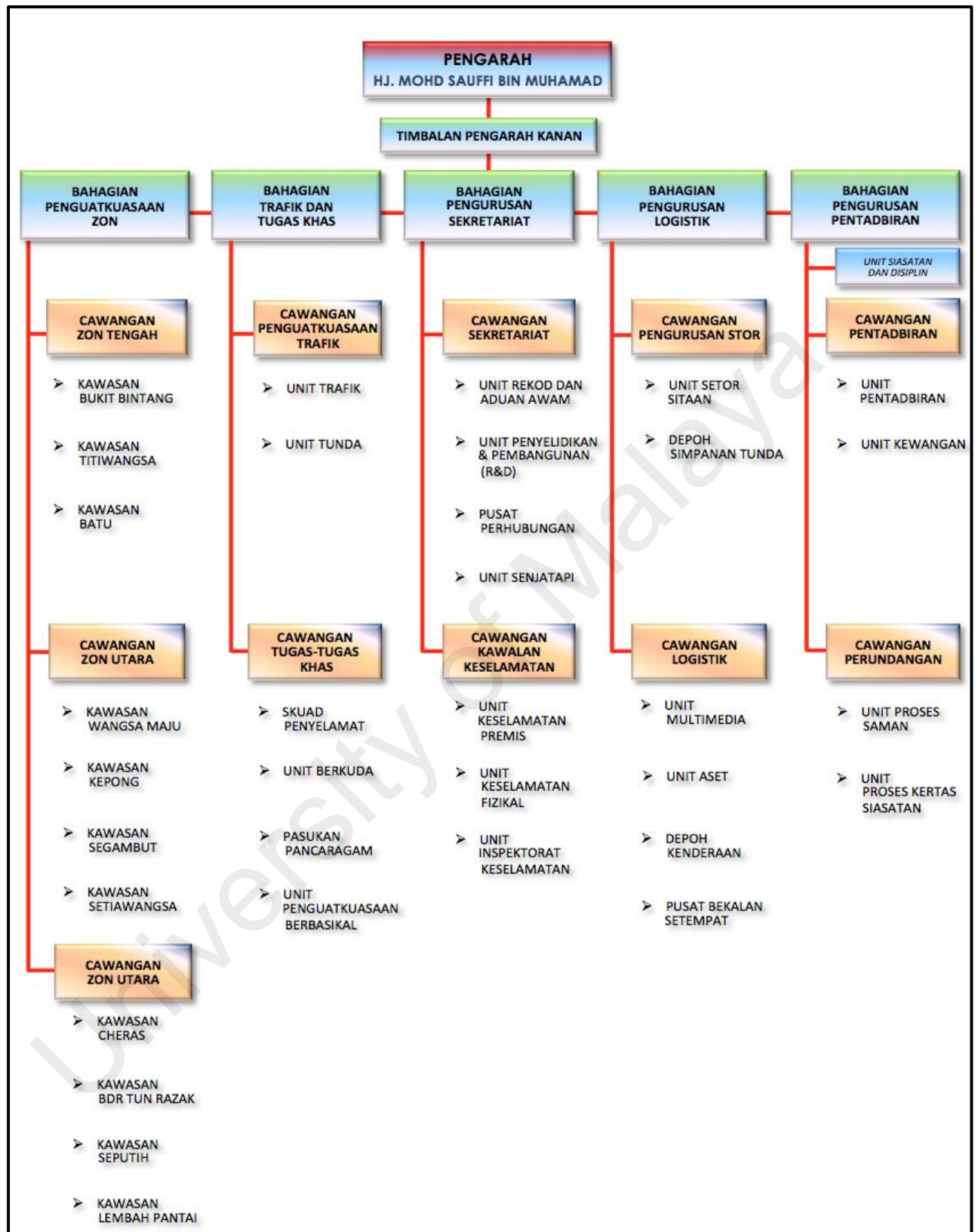
Struktur organisasi Jabatan Penguatkuasaan DBKL diterajui oleh Timbalan Pesuruhjaya iaitu Hj. Mohd Sauffi Bin Muhamad yang memegang jawatan sebagai Pegawai Penguatkuasa Gred Utama C VU7 dan dibantu oleh Kumpulan Pengurusan dan Profesional bergred 41 hingga 54, Kumpulan B (Pelaksana) gred 27 hingga 38, Kumpulan C (Pelaksana) gred 17 hingga 26 dan Kumpulan D (Pelaksana) gred 1 hingga 16.

Sehingga Mac 2015, jumlah keseluruhan kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL adalah seramai 2257 orang di mana 1709 orang adalah kakitangan Penguatkuasaan, 393 orang pula adalah kakitangan Keselamatan dan 155 orang lagi adalah kakitangan awam. Jadual 2.1 menunjukkan pecahan untuk kumpulan perkhidmatan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL dan diikuti oleh Rajah 2.1 iaitu carta organisasi terkini.

BIL	KUMPULAN PERKHIDMATAN	PERJAWATAN	PENGISIAN	KEKOSONGAN
1.	Pegawai Penguatkuasa Gred Utama C VU7	1	1	0
2.	Kumpulan Pengurusan & Profesional (Gred 41-54)	19	11	8
3.	Kumpulan B (Pelaksana)(Gred 27-38)	51	45	6
4.	Kumpulan C (Pelaksana) (Gred 17-26)	1789	1799	-10
5.	Kumpulan D (Pelaksana) (Gred 1-16)	575	401	174
JUMLAH		2435	2257	178

... Kemaskini sehingga Mac 2015

Jadual 2.1 Perjawatan Jabatan Penguatkuasaan DBKL



... Kemaskini sehingga Mac 2015

Rajah 2.1 Carta Organisasi Jabatan Penguatkuasaan

2.5 Prestasi Organisasi

Sepanjang tahun 2014, pencapaian prestasi organisasi amat memuaskan dan mencapai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang telah ditetapkan. Terdapat empat sasaran yang di buat bagi mencapai KPI tersebut. Sasaran-sasaran tersebut ialah mengurangkan kesesakan lalulintas, mempertingkatkan tahap kebersihan Bandaraya Kuala Lumpur, memupuk budaya menghormati undang-undang dan pemupukan budaya kerja cemerlang. Sepanjang tahun 2014, sejumlah 1,201,989 notis kesalahan telah dikeluarkan oleh pegawai dan anggota penguatkuasa Jabatan Penguatkuasaan di mana notis-notis ini dikeluarkan di atas kesalahan yang dilakukan oleh pesalah-pesalah lalulintas dan juga orang awam yang menjalankan urusan perniagaan tanpa mempunyai lesen yang disahkan oleh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.

Selain itu, terdapat juga beberapa tindakan penguatkuasaan fizikal seperti tindakan pindah halangan di mana tindakan ini diambil terhadap peniaga-peniaga restoran ataupun gerai yang meletakkan kerusi dan meja di atas siar kaki mahupun jalanraya serta tempat letak kereta yang menyebabkan halangan kepada orang awam. Tindakan sita juga dibuat terhadap mana-mana orang awam yang menjalankan aktiviti menjaja tanpa lesen di siar kaki ataupun kaki lima. Tindakan menanggalkan dan menurunkan poster / banner / iklan tanpa kebenaran juga salah satu prestasi yang membantu organisasi mencapai KPI Jabatan.

Prestasi organisasi Jabatan Penguatkuasaan juga bergantung pada kekerapan membuat operasi. Operasi-operasi tersebut adalah seperti Operasi JAGA (Penjaga Kereta Tanpa Kebenaran) iaitu tindakan terhadap orang awam yang menjalankan aktiviti menjaga kereta di jalan awam dan tempat letak kereta tanpa kebenaran, Operasi JEJANTAS iaitu tindakan penguatkuasaan ke atas orang awam yang melintas jalan tanpa menggunakan jejantas yang telah disediakan, Operasi GAGAK iaitu tindakan menembak burung gagak yang berkeliaran serta menimbulkan ketidakselesaan kepada orang awam, Operasi GELANDANGAN iaitu tindakan penguatkuasaan ke atas pengemis, kutu rayau dan gelandangan yang dijalankan secara bersepadu bersama Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan Agensi Anti Dadah Kebangsaan (AADK). Selain itu, Operasi BERSIH (Kawalan Pencemaran Alam Sekitar) di mana tindakan ke atas lori-lori yang menumpah tanah / simen / pasir / batu- batu kecil yang tidak mengambil langkah-langkah keselamatan kepada pengguna jalan raya serta menyebabkan kekotoran dan beberapa Operasi lain yang memberikan kesan yang baik terhadap Bandaraya Kuala Lumpur.

Prestasi Organisasi bagi Jabatan Penguatkuasaan juga terletak pada aduan awam bagaimana penyelesaian dibuat oleh pegawai dan anggota penguatkuasa di mana sekurang-kurangnya 95% daripada jumlah aduan yang diterima dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari. Sepanjang tahun 2014, sejumlah 3,993 aduan awam diterima dari pelbagai sumber iaitu melalui ISPAAA (Intergrated Sistem Pemantauan Aduan Agensi Awam), telefon, surat/bersemuka, radio KLFM dan juga email. Daripada jumlah berkenaan, sebanyak 3,990 dapat diselesaikan dalam masa yang ditetapkan dan hanya tiga aduan awam tidak dapat diselesaikan memandangkan aduan berkenaan diluar bidang kuasa Jabatan Penguatkuasaan.

BAHAGIAN 3

TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN KAJIAN TERDAHULU

3.1 Takrifan

ICT merupakan akronim atau singkatan daripada perkataan '*Information Communication and Technology*' bermaksud Teknologi Maklumat dan Komunikasi. ICT merupakan teknologi yang diperlukan untuk pemprosesan data. Ruang lingkup tajuknya sangat luas berkenaan segala aspek dalam pengurusan dan pemprosesan maklumat. Secara tepat dan mudah ICT merupakan penggunaan komputer dan perisian untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, memindah, melihat dan mendapatkan maklumat tanpa mengira tempat dan waktu. ICT turut membawa maksud sebagai suatu alat atau mesin automatik yang boleh menerima arahan, memproses arahan tersebut, menyimpan semua maklumat untuk kegunaan kemudian dan seterusnya mengeluarkan satu keputusan untuk tatapan umum. Teknologi Maklumat dan Komunikasi sering digambarkan sebagai istilah yang timbul hasil daripada penggunaan komputer, penyiaran, telekomunikasi dan rangkaian data. Tiga teknologi asas yang menyokongnya ialah perkakasan komputer, perisian komputer dan komunikasi data. Ketiga-tiga teknologi asas ini sangat penting dalam membentuk ICT.

Teknologi Maklumat terhasil daripada gabungan teknologi elektronik mikro, telekomunikasi dan komputer yang berkaitan dengan penerimaan dan penyampaian maklumat seperti perkataan, gambar, bunyi dan nombor kepada pengguna secara elektronik. Perkakasan komputer merupakan mesin atau alat fizikal yang melakukan fungsi-fungsi asas kitaran pemprosesan data samada di luar talian ataupun di dalam talian. Fungsi-fungsi tersebut ialah, input, pemprosesan, storan dan output. Perisian pula merupakan jujukan arahan yang terperinci atau aturcara yang direkabentuk untuk mengarahkan komputer melaksanakan fungsi tertentu. Terdapat dua jenis perisian iaitu perisian sistem dan perisian aplikasi. Perisian sistem merangkumi sistem operasi sesebuah komputer beserta kemudahan-kemudahan berkaitan yang membolehkan sesebuah sistem komputer beroperasi dan melaksanakan fungsi-fungsi yang berkaitan dengan perjalanan sebuah komputer. Tanpa perisian operasi maka komputer tidak mungkin dapat beroperasi kerana perisian operasi merupakan perisian asas yang perlu wujud dalam sesebuah komputer sebelum perisian-perisian lain dipasangkan ke dalam

sesebuah komputer. Contoh perisian sistem adalah seperti Windows, UNIX dan LINUX. Kebiasaannya pengguna komputer gemar menggunakan perisian sistem Windows kerana ianya mesra pengguna dan mudah difahami. Perisian aplikasi pula merujuk kepada perisian yang membolehkan seseorang pengguna melaksana dan melakukan tugas yang dikehendaki. Pemilihan perisian aplikasi adalah bergantung kepada keperluan dan fungsi yang ingin dilaksanakan. Misalnya, jika anda ingin melaksanakan fungsi menaip data, kemasukan data, menulis Surat, merangka memo, dan sebagainya yang berkaitan maka perisian aplikasi yang digunakan ialah *Microsoft Word*.

Definisi IT juga boleh diringkaskan sebagai satu proses pengaliran, penyebaran, pemprosesan dan penyimpanan maklumat menggunakan perantaraan teknologi. Seperti yang diketahui umum, teknologi disifatkan sebagai satu bentuk pemudah cara yang membolehkan pengaliran maklumat menjadi sangat pantas. Sebenarnya teknologi maklumat tidak terhad kepada internet dan komputer sahaja tetapi ia melibatkan televisyen, telefon, telefon mudah alih, fax, telegram, PDA dan sistem satelit dalam menyampaikan maklumat kepada penerima. Terdapat **tiga** asas penting dalam penggunaan IT iaitu:

- i. IT adalah untuk mengumpul maklumat. Ia digunakan untuk suntikan dengan menggunakan teknologi. Contoh, dengan menggunakan komputer ia boleh merekod bunyi, imej dan sebagai pengesan gerakan.
- ii. IT adalah untuk memanipulasikan maklumat dan proses semula imej.
- iii. IT juga digunakan untuk berkomunikasi iaitu ia menjelaskan bagaimana teknologi maklumat digunakan untuk berkomunikasi bagi mendapatkan maklumat daripada sumber kepada penerima.

Komunikasi pula menurut kamus Dewan Edisi Ketiga bermaksud perhubungan secara langsung atau dengan perantaraan seperti surat, radio, telefon, komputer dan lain-lain atau dengan kata lebih ringkas ialah alat untuk menyebarkan atau menyampaikan maklumat melalui saluran komunikasi. Komunikasi melibatkan perhubungan dia antara satu individu dengan individu yang lain atau ramai. Menurut Rizal (2011) di dalam kajiannya menyatakan komunikasi merupakan komponen yang membolehkan satu komputer untuk berkomunikasi dengan yang lain dan dikawal oleh perisian. Komunikasi di sini juga boleh diterjemahkan sebagai komunikasi antara manusia dengan manusia yang lain untuk menyampaikan sesuatu maklumat. ICT sering dikaitkan dengan era penggunaan digital dalam aktiviti manusia untuk

memudahkan komunikasi ataupun menjalankan tugas masing-masing (Fatimah, 1997). Dalam era sebaran maklumat, perlumbaan untuk menguasai bidang ICT telah mengalihkan pandangan masyarakat dunia kepada penguasaan teknologi yang berkaitan dengan sistem maklumat yang serba canggih dan kompleks.

Oleh itu, ICT boleh difahami dan dikenali sebagai alat infrastruktur dalam perkhidmatan menyampaikan maklumat dan membenarkan komunikasi melalui interaksi dalam kalangan pengguna. Penggunaan ICT dapat memastikan kehidupan jauh lebih baik dengan adanya infrastruktur dan pengetahuan dalam ICT. ICT pada masa kini sangat menjadi keutamaan kepada masyarakat khususnya untuk berkomunikasi. Dengan adanya ICT ini, segala bentuk kerja dan tugas dapat dijalankan dengan cepat dan mudah. Segala urusan yang sebelum ini menggunakan kertas dapat dijimatkan dan dihapuskan dengan wujudnya ICT.

3.2 Ulasan Teori

Di dalam kajian ini, pengkaji mengaitkan kajian dengan teori bagi memperlihatkan hubungkaitnya. Teori yang digunakan dalam kajian ini melibatkan tiga teori iaitu Teori Kompetensi Komunikasi, Teori Difusi Inovasi dan juga Model Penerimaan Teknologi atau lebih dikenali sebagai *Technology Acceptance Model (TAM)*. Teori-teori ini merupakan teori yang sering dipraktikkan dan digunakan dalam kajian berkenaan dengan teknologi.

3.2.1 Teori Kompetensi Komunikasi

Teori Kompetensi Komunikasi digunakan untuk membincangkan asas komunikasi berdasarkan kepada Kompetensi Grid (*Competence Grid*) yang mengandaikan bahawa keseimbangan di antara kesesuaian dan keberkesanan. Terdapat tiga faktor yang menyebabkan komunikasi menjadi sesuai dan berkesan iaitu motivasi, pengetahuan dan kemahiran (Morreale, Spitzberg & Barge 2001). Kompetensi menurut Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP) bermaksud kecekapan dalam menguasai sesuatu.

Bagi faktor motivasi, kompetensi boleh diukur sehingga ke tahap komunikasi dimotivasikan untuk meletakkan komunikasi itu sebagai sesuatu yang berkesan. Motivasi ialah tahap apabila komunikator didorong ke arah atau menyimpang daripada berkomunikasi secara berkesan. Ramai komunikator tidak dapat memenuhi potensi ini secara maksima kerana merasa malu atau takut ketika berkomunikasi. Dua

bentuk motivasi yang boleh diberikan perhatian ialah negatif dan positif. Motivasi negatif merujuk kepada faktor-faktor yang terhasil daripada ketakutan, kebimbangan atau pengelakan. Motivasi positif pula terhasil dari usaha dan keinginan yang membawa kepada kecemerlangan prestasi. Antara faktor yang menyumbang kepada motivasi positif ialah situasi dan matlamat yang ingin dicapai dalam situasi berkenaan (Morreale, Spitzberg & Barge, 2001). Faktor pengetahuan di dalam komunikasi terdiri daripada pengetahuan tentang perkara yang hendak diucap, dilakukan dan berprosedur di mana pengetahuan tersebut akan mendatangkan hasil. Pengetahuan tentang komunikasi dipelajari secara informal. Kita menghasilkan masa yang singkat untuk menulis tetapi memperuntukkan masa yang banyak untuk berkomunikasi secara interpersonal, kumpulan dan perucapan awam (Morreal, Spitzberg & Barge, 2001).

Pengetahuan boleh dipecahkan kepada pengetahuan yang berkaitan dengan prosedur dan pengetahuan berkaitan dengan kandungan. Pengetahuan kandungan merujuk kepada tajuk, perkataan serta makna yang diperlukan dalam situasi. Pengetahuan prosedur ialah mengetahui bagaimana untuk menyusun atur, merancang dan mempersembahkan pengetahuan dalam situasi-situasi tertentu (Najib et al., 2006).

Manakala faktor kemahiran pula merupakan sesuatu yang boleh di ulangkaji secara tingkah laku berdasarkan matlamat. Kemahiran komunikasi berlaku pada tahap umum dan khusus. Misalnya, pada tahap umum, walau apapun budaya yang diamalkan oleh sesebuah masyarakat itu, ahli ahlinya mestilah mempunyai keupayaan untuk bertanya soalan, menunjukkan mimik muka tertentu seperti marah, sedih, gembira dan lain-lain. Tahap kemahiran khusus adalah lebih kepada setiap situasi dan situasi komunikasi yang berlaku adalah unik (Little & Jabusch, 1982). Kemahiran sangat diperlukan dalam kompetensi berkomunikasi kerana tanpa kemahiran tahap untuk kita berkomunikasi tidak mencapai tahap yang maksimum dan segala yang ingin kita sampai tidak mencapai matlamat utama. Oleh itu, seseorang perlulah menguasai kemahiran untuk membentuk komunikasi yang jitu.

3.2.2 Teori Difusi Inovasi

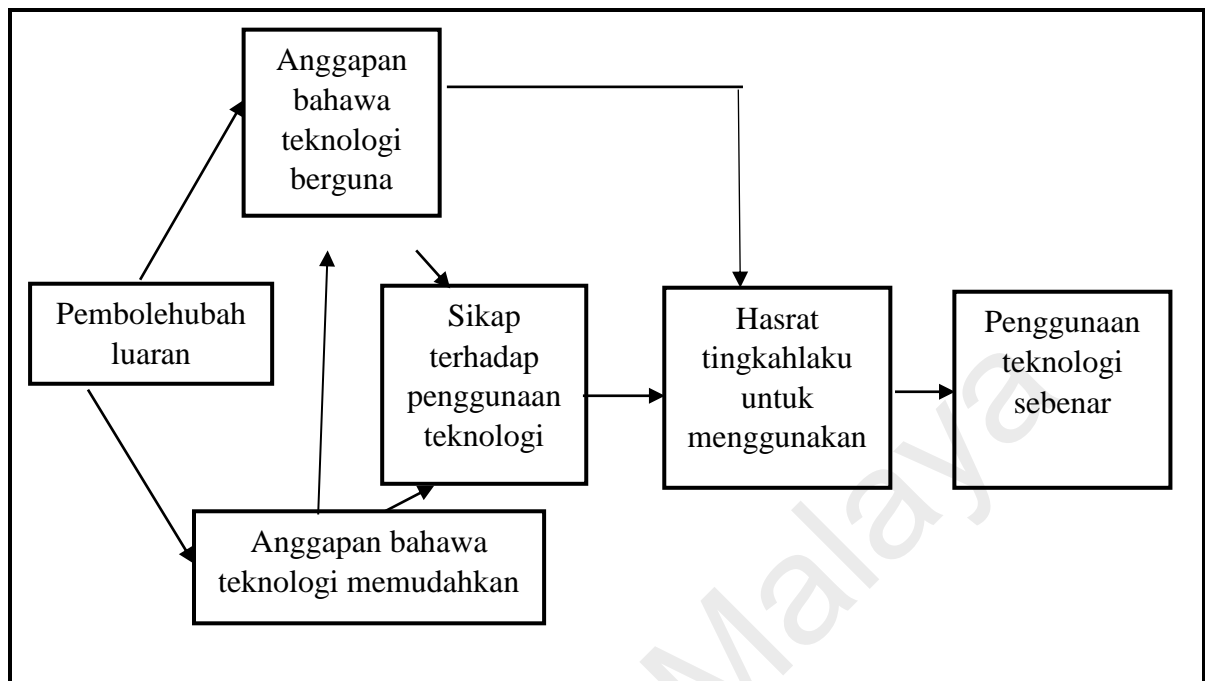
Dalam kajian ini, pengkaji turut menggunakan Teori Difusi Inovasi sebagai pengukuhan kepada kajian yang dilakukan ini. Rogers (1995) menyatakan

bahawa inovasi merupakan suatu idea, latihan dan perkara baru yang diciptakan oleh individu dan mendatangkan faedah atau kebaikan kepada individu yang lain. Dalam menjalankan sesuatu inovasi, adalah perlu melibatkan sesuatu perubahan dalam diri individu kerana hal ini akan membuktikan keberkesanan sesuatu inovasi yang dijalankan. Teori Difusi Inovasi telah dipopularkan oleh Rogers (1983). Menurut beliau, inovasi merupakan suatu proses penyerapan sesuatu idea, amalan dan juga sebarang objek yang dikelaskan sebagai sesuatu yang baru. Difusi inovasi pula merupakan suatu inovasi atau pembaharuan yang diserap masuk ke dalam kelompok masyarakat dengan menggunakan saluran tertentu yang merentasi dalam tempoh masa tertentu (Rogers, 1983; Rogers, 1995). Masyarakat khususnya perlulah menerima inovasi ini samada dalam diri atau kehidupan kerana inovasi membawa sesuatu yang positif dalam membaikpulih dan membuktikan keberkesanannya.

3.2.3 Model Penerimaan Teknologi

Seterusnya, dalam kajian ini juga pengkaji turut menggunakan Model Penerimaan Teknologi yang telah diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 untuk menerangkan faktor utama perilaku pengguna teknologi terhadap penerimaan teknologi tersebut dan meramal gelagat penggunaan komputer. Teori ini adalah adaptasi daripada *Theory of Reasoned Action (TRA)* iaitu sebuah teori yang berkaitan dengan tingkahlaku (Ajzen & Fishbein, 1980). *Theory of Reasoned Action (TRA)* mencadangkan bahawa kepercayaan mempengaruhi sikap dan seterusnya membawa kepada keinginan (*intentions*) dan membentuk tingkah laku. Model ini mengandaikan bahawa kepercayaan tentang faedah yang diperolehi daripada penggunaan sesuatu teknologi dan persepsi bahawa teknologi berkenaan mudah digunakan adalah merupakan penentu utama penerimaan teknologi dalam sesebuah organisasi (Che Su, Abdul Rahim dan Rohana, 2005).

Rajah 3.1 menunjukkan model penerimaan teknologi yang digunakan untuk mengkaji penerimaan penggunaan ICT dan diikuti oleh Jadual 3.1 yang menerangkan tentang konsep dan fungsi bagi model tersebut.



Rajah 3.1: Model Penerimaan Teknologi

KONSEP	FUNGSI
Anggapan bahawa teknologi berguna (<i>perceived usefulness</i>)	Sejauh mana seseorang itu percaya bahawa menggunakan sesuatu teknologi akan meningkatkan daya kerjanya.
Anggapan bahawa teknologi memudahkan (<i>perceived ease of use</i>)	Sejauh mana seseorang itu menjangkakan penggunaan teknologi adalah mudah digunakan tanpa sebarang masalah.
Sikap terhadap penggunaan teknologi (<i>attitude toward using technology</i>)	Penilaian daripada pengguna itu sendiri tentang keinginan dalam menggunakan teknologi.
Hasrat tingkahlaku untuk menggunakan (<i>behavioral intention to use</i>)	Minat (keinginan) seseorang itu untuk melakukan perilaku tertentu.
Penggunaan teknologi sebenar (<i>actual technology use</i>)	Jumlah waktu yang diperuntukkan dalam menggunakan teknologi dan kadar penggunaannya.

Jadual 3.1: Konsep dan fungsi Model Penerimaan Teknologi

Berdasarkan Kajian yang dijalankan oleh Mohammad Yunus (2002) beliau menjelaskan bahawa konsep bagi model ini terdiri daripada dua jenis anggapan iaitu “anggapan kebergunaan” (*perceived usefulness*) dan “anggapan mudah menggunakan” (*perceived ease to use*) di mana ianya digunakan untuk menilai tahap penggunaan dan penerimaan ICT dalam kalangan pengguna. Anggapan kebergunaan ialah andaian pengguna bahawa dengan menggunakan ICT akan dapat meningkatkan prestasi kerja pengguna di dalam organisasi manakala anggapan mudah menggunakan pula membawa maksud tahap jangkaan pengguna bahawa ICT adalah mudah digunakan tanpa sebarang masalah. Model ini telah digunakan oleh ramai penyelidik termasuk Mathieson (1991); Adams, Nelson dan Tonn (1992); Segars dan Grover (1993) dan Subramanian (1994).

Ini terbukti di dalam kajian yang dijalankan oleh Nan Zakiah (2011) menyatakan bahawa model *TAM* mengandaikan bahawa dua penentu ini merupakan asas kepada sikap bagi penggunaan sistem tertentu yang seterusnya membawa kepada niat untuk menggunakan dan seterusnya menghasilkan tingkah laku penggunaan sebenar. Persepsi terhadap kegunaan ini merupakan tahap sejauh mana seseorang mempercayai bahawa penggunaan teknologi akan meningkatkan prestasi kerja beliau. Persepsi terhadap penggunaan yang mudah merujuk kepada sejauh mana seseorang mempercayai bahawa penggunaan sistem adalah bebas dari tekanan dan usaha-usaha mental yang terlalu mencabar (Che Su et.al, 2005). *TAM* juga menerangkan bahawa apabila kakitangan organisasi diperkenalkan dengan sesuatu teknologi yang baru, mereka akan membuat pilihan mengenai bagaimana dan bila untuk menggunakannya dan kakitangan organisasi akan melihat perkara ini berdasarkan anggapan bahawa teknologi berkenaan berguna dan juga anggapan bahawa teknologi mudah digunakan (Davis, 1989).

Oleh itu, teori-teori ini mempunyai hubungkait dengan kajian yang dijalankan iaitu berkenaan dengan keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL). Teori-teori ini menunjukkan sejauh mana pengguna dapat menerima sesuatu teknologi baru untuk berkomunikasi dan di aplikasikan kepada kerja-kerja harian dan juga

sejauh mana penerimaan teknologi ini mampu meningkatkan prestasi kerja mereka dan membawa keberkesanan kepada jabatan tersebut.

3.3 Penemuan Kajian Lepas

Beberapa kajian berkenaan penggunaan ICT telah dijalankan sebelum ini dan hasil penemuan kajian lepas mendapati kebanyakan kajian difokuskan kepada guru-guru sekolah. Kajian berkenaan dengan penggunaan ICT dalam kalangan penjawat awam ini masih di peringkat awal kerana masih terdapat kakitangan awam terutamanya yang menguruskan kerja-kerja secara manual. Namun, pengkaji dapat meneliti dan memahami konsep yang ingin disampaikan di dalam kajian-kajian lepas yang memfokuskan kepada penggunaan ICT dalam kalangan guru-guru dan pengkaji cuba untuk mengimplementasikan serta mengaplikasikan kajian tersebut dalam situasi yang bersesuaian untuk penjawat awam. Kebanyakan kajian yang dijalankan melihat kepada faktor demografi seperti jantina, umur, tahap pendidikan, jawatan disandang dan tempoh berkhidmat. Terdapat juga kajian-kajian lepas yang memberi tumpuan kepada faktor pengetahuan tentang ICT, faktor kemahiran ICT, faktor sikap pengguna terhadap ICT dan juga faktor minat seseorang itu terhadap penggunaan ICT. Beberapa kajian lepas telah dijadikan sebagai sumber dan rujukan.

Di dalam kajian yang dijalankan oleh Mohammad Yunus (2002), menyatakan bahawa Lockheed (1985) mendapati faktor jantina ada hubungkait dengan penggunaan komputer. Kaum lelaki di anggap lebih menguasai penggunaan komputer manakala Gutek dan Bikson (1985) mendapati kaum lelaki lebih menunjukkan kemahiran menggunakan komputer di tempat kerja berbanding kaum wanita. Di dalam satu kajian lain yang dijalankan, didapati penggunaan komputer telah di anggap sebagai suatu aktiviti harian bagi kaum lelaki dan mereka telah menunjukkan rasa suka dan minat kepada komputer berbanding kaum wanita (Wilder et.al, 1985). Gilroi dan Desai (1986) mendapati faktor jantina mempunyai hubungkait dengan kebimbangan komputer dan sikap terhadap komputer. Sementara itu Kirk (1992) mendapati kaum lelaki lebih yakin dengan kebolehan mereka dalam menggunakan komputer. Mathews (2000) juga mendapati kumpulan guru wanita mempunyai tahap kebolehan dan penggunaan komputer yang lebih rendah berbanding dengan guru lelaki.

Berdasarkan kajian yang dijalankan oleh Mazli (2002) pula, beliau mendapati bahawa faktor umur dan pengalaman mengajar mempunyai hubungan yang positif dengan tahap minat terhadap penggunaan komputer (Norhayati, 1995). Dapatan ini

agak bertentangan dengan kajian Osman (1996) mengenai penggunaan komputer dan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan Universiti Utara Malaysia (UUM). Beliau mendapati sebilangan besar daripada pekerja UUM yang menggunakan komputer dalam menjalankan kerja harian adalah merupakan golongan muda. Hal ini dibuktikan di dalam kajiannya, 81.4 peratus responden yang menggunakan komputer dalam menjalankan kerja-kerja harian mereka terdiri daripada mereka yang berumur 35 tahun ke bawah.

Di samping itu, terdapat juga kajian yang meneliti tentang tahap kemahiran, bentuk penggunaan ICT, halangan-halangan yang timbul terhadap penggunaan komputer dan ICT. Kemahiran komputer boleh diperoleh oleh seseorang pengguna melalui pengalaman kerjanya. Pengguna yang mempunyai pengalaman bekerja dengan komputer akan menjadi berani untuk menggunakan komputer lebih kerap. Daripada pengalaman, mereka mendapati yang komputer sangat membantu dalam mempercepatkan kerja-kerja harian (Igbaria dan Nachman, 1990). Hal ini disokong kerana rata-rata mereka yang berpengalaman dalam menggunakan komputer akan memberikan hasil kerja yang memuaskan dan cepat mengikut masa yang ditetapkan berbanding mereka yang takut menggunakan komputer. Mereka akan mengambil masa yang lama untuk melaksanakan tugas kerana takut melakukan kesalahan dan takut untuk menggunakan perkakasan komputer yang lain. Kajian yang dilakukan Johari dan Siti Norazlina (2004) telah mendapati bahawa tahap kemahiran para guru terhadap penggunaan komputer dan ICT masih berada pada tahap sederhana. Penggunaan *Internet* dalam kalangan guru-guru untuk mendapatkan sumber pengajaran juga berada di tahap yang rendah. Penyelidik berpendapat bahawa guru-guru harus menguasai pelbagai bentuk penggunaan ICT kerana sistem pendidikan masa kini mengalami perubahan berikutan dengan perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi. Para guru juga lebih cenderung menggunakan komputer dan ICT di mana ianya terhad kepada penggunaan peribadi sahaja dan bukan untuk tujuan pengajaran dan pembelajaran. Antara halangan-halangan yang telah dikenal pasti ialah faktor masa, faktor sikap, faktor latihan dan faktor kemudahan.

Melalui kajian yang dijalankan oleh Melvina dan Jamaludin (2010) pula menyatakan bahawa sikap guru-guru Bahasa Melayu terhadap penggunaan ICT dalam pengajaran adalah positif. Namun begitu, pengetahuan dan kemahiran guru-guru Bahasa Melayu masih berada pada tahap yang sederhana. Hasil kajian ini juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan berhubung dengan sikap guru

terhadap penggunaan ICT dalam pengajaran berdasarkan jenis aliran sekolah. Walau bagaimanapun, terdapat perbezaan yang signifikan antara sikap guru-guru Bahasa Melayu yang pernah menghadiri kursus ICT dengan guru-guru Bahasa Melayu yang tidak pernah menghadiri kursus ICT. Guru-guru yang menghadiri kursus terdedah dengan prosedur atau langkah-langkah menggunakan komputer berbanding guru-guru yang tidak menghadiri kursus takut dan tidak tahu menggunakannya. Kebanyakan guru-guru yang dihantar mengikuti kursus ICT adalah guru-guru dari kalangan muda kerana berkemungkinan mereka lebih cekap dan mudah menerima kursus yang disampaikan berbanding guru-guru dari kalangan veteran.

Di dalam konteks latihan ICT pula, satu kajian telah dijalankan oleh Mariatun (2000) di mana kajian tersebut menunjukkan tahap penggunaan komputer dalam kalangan guru-guru kanan sekolah menengah daerah Segamat adalah di tahap yang rendah. Hal ini kerana mereka kurang menerima kursus dan latihan komputer yang sewajarnya bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran. Di samping itu wujud pelbagai masalah penggunaan komputer di sekolah seperti ketiadaan kemahiran dan bilangan komputer yang tidak mencukupi ketika itu. Namun begitu, keseluruhan guru-guru kanan ini menunjukkan sikap yang positif terhadap penggunaan komputer dalam pengurusan sekolah. Dalam era globalisasi kini, pihak Kementerian Pelajaran telah mengambil inisiatif dalam memberikan peruntukkan komputer kepada sekolah-sekolah untuk memperlihatkan kemajuan guru-guru dalam menggunakan komputer dan ICT. Sekali lagi Muriatun (2000) menjalankan kajian di beberapa sekolah menengah dalam daerah Segamat dan beliau mendapati bahawa salah satu punca utama tahap penggunaan komputer untuk tujuan pengurusan adalah rendah adalah disebabkan oleh masalah guru-guru kurang berkemahiran dalam ICT. Sehubungan itu, sebagai pengurus pertengahan dalam bidang ICT di sekolah, Guru Penyelaras ICT seharusnya mempunyai pemahaman dan kemahiran asas ICT di samping keupayaan mengurus dan menggerakkan guru-guru serta kakitangan di sekolahnya menggunakan ICT dalam segala urusan pentadbiran dan pengurusan sekolah.

Justeru, melalui kajian-kajian lepas pengkaji dapat melihat dan menentukan pembolehubah-pembolehubah yang bersesuaian untuk dijadikan sebagai titik tengah dalam menjalankan kajian berkenaan dengan keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) dan seterusnya membuktikan sejauh mana keberkesanan penggunaan ICT ini di dalam sektor awam di Malaysia.

BAHAGIAN 4

METODOLOGI KAJIAN

4.1 Takrif Metodologi Kajian

Metodologi kajian merupakan satu proses, satu set perkakasan bagi melaksanakan satu penyelidikan dan perolehan maklumat, serta satu seni bagi melaksanakan satu karya sains (Adams dan Schvaneveldt, 1985). Grazano dan Raulin (1996) mendefinisikan kajian dengan lebih ringkas sebagai suatu pencarian yang sistematik terhadap maklumat serta suatu proses penyelidikan. Istilah reka bentuk kajian dan metodologi kajian adakalanya digunakan secara bertukar ganti (Cherry, 2000). Umumnya reka bentuk kajian ialah “rancangan” manakala metodologi kajian pula ialah prosedur untuk “melaksanakan” rancangan. Sehubungan dengan itu, kajian ini mentakrifkan metodologi kajian sebagai suatu penyiasatan yang sistematik dan terkawal untuk mendapatkan jawapan bagi sesuatu persoalan atau permasalahan.

4.2 Pendekatan dan Jenis Kajian

Reka bentuk kajian adalah merujuk kepada rangka rujuk ataupun *blueprint* tentang perkara-perkara yang berkaitan dengan pensampelan, pengukuran dan analisis data (Sabitha Marican, 2006). Dengan maksud lain, reka bentuk kajian menerangkan tentang kaedah dan pendekatan yang digunakan untuk mengumpul data, menganalisis data tersebut dan mengkaji limitasi atau kekangan yang berkaitan dengan kajian. Secara umumnya, terdapat tiga jenis pendekatan yang dikenali iaitu kajian kualitatif, kajian kuantitatif dan kajian campuran di antara kualitatif dan kuantitatif.

Bagi kajian kualitatif ianya direka untuk membantu penyelidik memahami persekitarannya dan menjelaskan fenomena yang telah berlaku dan sedang berlaku. Ia juga merupakan alat yang digunakan oleh penyelidik untuk meramal fenomena yang akan berlaku. Kaedah penyelidikan kualitatif termasuklah kajian lapangan, kajian tindakan, kajian kes dan kajian sejarah yang telah dibincangkan (Chua, 2006).

Kajian kuantitatif pula ianya boleh diukur melalui proses pengukuran dan memerlukan alat-alat pengukuran seperti soal selidik. Menurut Neuman (2006), kajian

berbentuk kuantitatif merupakan satu pertanyaan terhadap masalah yang telah dikenalpasti berdasarkan kepada pengujian satu teori yang digubah oleh pembolehubah, diukur melalui perwakilan nombor, dan dianalisa menggunakan teknik statistik.

Kajian campuran merupakan satu reka bentuk kajian yang mengabungkan teknik dan kaedah daripada kajian kualitatif dan kajian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab persoalan kajian. Metodologi kajian kaedah campuran ini melibatkan proses penyelidikan seperti tujuan, reka bentuk keseluruhan, persampelan, pengumpulan data serta analisis dan penginterpretasian data.

4.3 Sumber Data

Data-data yang dikumpulkan boleh dikategori mengikut sumbernya samada sebagai data primer atau data sekunder. Kedua-dua data ini penting bagi menghasilkan suatu keputusan atau menjawab kembali persoalan atau permasalahan yang diutarakan.

4.3.1 Data Primer

Ia merujuk kepada data yang belum ada dan perlu dikumpulkan oleh penyelidik. Data primer dalam kajian ini melibatkan instrumen soal selidik. Satu set soal selidik telah dibentuk oleh penyelidik berkenaan dengan masalah yang dikaji. Soal selidik tersebut telah distrukturkan kepada beberapa bahagian.

4.3.2 Data Sekunder

Ia merujuk kepada data yang sedia ada untuk kegunaan penyelidik. Sebelum mendapatkan data primer melalui kajian lapangan dan tinjauan, pengumpulan data sekunder terlebih dahulu telah dilakukan. Pengumpulan data sekunder pada permulaan kajian penting kerana bertujuan untuk memahami perkara berkaitan subjek yang dikaji.

4.4 Kaedah Yang Digunakan Dalam Kajian Ini

Kajian yang dijalankan ini merupakan kajian berbentuk kuantitatif. Data kuantitatif boleh diukur melalui proses pengukuran dan memerlukan alat-alat pengukuran seperti soal selidik. Dalam kajian ini, penggunaan soal selidik merupakan salah satu pilihan

penyelidik bagi mengumpul data. Kutipan data dilakukan sendiri oleh penyelidik ke atas sampel di kawasan kajian yang telah dipilih. Pembentukan soalan-soalan untuk soal selidik adalah hasil adaptasi daripada kajian oleh Muhammad Yunus dan Che Abd. Rani (2002). Kajian mereka telah diubahsuai mengikut kesesuaian masa dan lokasi. Pembentukan soalan-soalan soal selidik juga merupakan hasil gabungan beberapa penemuan ataupun dapatan kajian beberapa penyelidik terdahulu. Hasil dapatan kajian yang telah dijalankan akan diuraikan dengan kaedah kajian deskriptif dan kaedah kajian penjelasan. Kaedah kajian deskriptif ini secara asasnya bertujuan untuk memberi gambaran yang tepat terhadap sesuatu kajian. Maklumat atau data peratusannya akan ditunjukkan dalam bentuk jadual yang mengandungi angka atau nombor yang mewakili kekerapan. Kaedah penganalisan data secara statistik membantu penyelidik membuat penerangan hasil kajian dengan lebih tepat dalam sesuatu kajian. Bagi kaedah kajian penjelasan pula ianya bertujuan untuk menjelaskan perkaitan yang diperhatikan antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji.

Penyelidik juga telah mengumpul data sekunder daripada pelbagai sumber yang berkaitan. Penggunaan sumber-sumber data sekunder merupakan penelitian dan penganalisan data atau maklumat yang telah didokumentasikan. Antara sumber-sumber data sekunder adalah seperti berikut:

- i. Buku – Terdapat buku yang telah dihasilkan mempunyai maklumat berkaitan dengan kajian yang dijalankan oleh penyelidik. Daripada buku-buku tersebut akan dapat membantu penyelidik memahami konsep-konsep dan merangka tinjauan teori hasil daripada kajian-kajian lepas dan menghuraikan hujah-hujah yang telah dikemukakan oleh para penulis. Buku-buku tersebut juga akan menjadi panduan atau rujukan yang sangat penting kepada penyelidik untuk memahami dengan lebih mendalam lagi mengenai topik yang dikaji.
- ii. Jurnal – Pelbagai hasil kajian yang telah dijalankan oleh para sarjana dari dalam dan luar negeri diterbitkan dalam bentuk artikel jurnal. Penelitian dan penganalisan ke atas artikel-artikel daripada jurnal yang terpilih adalah penting bagi mengenalpasti isu dan masalah yang berlaku dan boleh dijadikan panduan serta perbandingan terhadap apa yang akan dikaji dalam kajian ini. Selain itu, maklumat yang terdapat dalam artikel jurnal ini juga merupakan sumber penting untuk diulas dalam bab tiga untuk penyelidikan ini.
- iii. Penerbitan Rasmi Kerajaan – Sumber maklumat juga diperolehi daripada dokumen-dokumen rasmi yang telah diterbitkan oleh agensi-agensi kerajaan

antaranya seperti laporan tahunan kementerian-kementerian teks ucapan menteri dan sebagainya yang berkaitan. Penerbitan ini menyediakan maklumat penting dalam membantu penyelidik menjalankan kajian ini sama ada dalam bentuk bahan elektronik ataupun bahan cetak.

- iv. Media Massa – Media massa juga merupakan sumber yang sangat penting di mana ianya menyediakan pelbagai maklumat terkini dari semasa ke semasa berhubung perkara yang dikaji. Media massa sama ada yang bercetak (akhbar, majalah, risalah dan buletin) ataupun elektronik (televisyen, radio dan internet) merupakan sumber maklumat yang sangat tinggi nilainya kepada penyelidik. Penelitian dan penganalisaan ke atas sumber-sumber daripada media massa secara bercetak mahupun elektronik sangat membantu dalam menerokai pelbagai isu dan masalah yang dibincangkan dalam konteks topik kajian ini.
- v. Laporan Penyelidikan – Terdapat juga sumber sekunder yang tidak kurang pentingnya dan berguna dalam penyelidikan ini iaitu laporan penyelidikan yang telah dijalankan oleh para penyelidik seperti ahli akademik mahupun agensi kerajaan atau pihak swasta. Penelitian dan penganalisaan terhadap laporan penyelidikan khususnya yang berkaitan dengan topik kajian telah membantu penyelidik menjalankan kajian dengan lebih mudah.

4.5 Kekangan Kajian

Kajian ini di batasi oleh perkara-perkara berikut:

- i. Kajian ini berfokuskan kepada keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL. Kajian yang penyelidik lakukan hanyalah untuk melihat kemungkinan ciri-ciri maklumat diri responden iaitu jantina, umur, gred jawatan, kelulusan akademik tertinggi, peratus penggunaan ICT dan tahap kemahiran, pengetahuan, sikap dan minat terhadap ICT mempengaruhi keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL.
- ii. Kajian-kajian lepas menunjukkan terdapat banyak faktor yang mempunyai hubungkait dengan penggunaan ICT, namun pengkaji terpaksa mengecilkan skop kajian dengan menghadkan pembolehubah-pembolehubah yang terlibat memandangkan jangkamasa menjalankan kajian adalah singkat tempohnya.
- iii. Dalam menjalankan kajian, masalah yang dihadapi oleh penyelidik ialah halangan semasa proses pengumpulan data melalui borang soal selidik di

mana penyelidik sukar untuk mendapatkan kerjasama daripada responden. Kebanyakan daripada responden tersebut kurang memberi kerjasama di mana apabila penyelidik mengedarkan borang soal selidik, mereka tidak mengembalikan semula borang soal selidik itu dan ada juga segelintir daripada mereka mengabaikannya terus.

BAHAGIAN 5

ANALISIS KAJIAN

5.1 Pengenalan

Bahagian analisis kajian ini akan mempersembahkan data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan berdasarkan metodologi yang dinyatakan dalam Bahagian 4 laporan ini. Data primer melibatkan data dan maklumat daripada 77 orang responden yang diperolehi hasil daripada edaran soal selidik di organisasi kajian. Bilangan kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL adalah seramai 1700 orang. Soal selidik telah diedarkan sebanyak 150 set soalan tetapi disebabkan kekangan kajian, hasil pulangan hanyalah sebanyak 77 set sahaja. Terdapat ahli statistik bersetuju bahawa 30 orang responden adalah bilangan minimum yang diperlukan untuk menjalankan analisis kajian dan statistik yang bermakna (Bailey, 1987). Maka dengan itu, justifikasi ini menjelaskan responden kajian yang berjumlah 77 orang seperti yang dinyatakan adalah memadai dan boleh diterimapakai.

5.2 Analisis Data Sekunder

Data sekunder merupakan maklumat atau bahan terbitan yang dikumpul oleh individu atau penyelidik lain dan bukannya penyelidik yang sedang melakukan kajian itu kini.

Laporan Teknologi Maklumat Global (GITR) yang dikeluarkan oleh Forum Ekonomi Dunia (WEF), Malaysia menduduki tangga ke-29 di kalangan 142 ekonomi dunia, kelapan bagi 22 ekonomi Asia Pasifik dan kedua di Asean. Hal ini menunjukkan kesediaan Malaysia memanfaatkan kemudahan ICT secara menyeluruh (Harian Metro, 24 Disember 2012).

Menjelang tahun 2020, Malaysia akan muncul sebagai sebuah negara yang maju dalam teknologi ICT di mana kerajaan sedang melaksanakan pelbagai program mengenai ICT yang bertujuan untuk memberi faedah dan manfaat kepada Malaysia. Dalam menuju era ICT, pelbagai inovasi telah diperkenalkan dalam menghadapi

teknologi baru pada masa akan datang. Pelancaran Koridor Raya Multimedia atau *Multimedia Super Corridor* (MSC) pada tahun 1996 yang diumumkan oleh mantan Perdana Menteri Malaysia, Tun Dr Mahathir Mohamad telah membawa perubahan besar kepada Malaysia. MSC bertujuan untuk mempercepatkan pertumbuhan teknologi maklumat, komunikasi dan multimedia negara.

5.3 Analisis Data Primer

Data primer ialah data asal yang dikumpul secara khususnya untuk menjawab persoalan kajian. Ia adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh penyelidik. Sumber-sumber maklumat dalam kajian ini adalah hasil daripada pengumpulan data oleh penyelidik melalui kajian lapangan iaitu edaran soal selidik kepada responden.

5.3.1 Maklumat Diri Responden

Berdasarkan Jadual 5.1, kebanyakan responden dalam kajian ini adalah perempuan iaitu sebanyak 55.8 peratus. Peringkat umur bagi responden dalam kajian ini yang paling banyak adalah mereka yang berumur di antara 25 hingga 35 iaitu 58.4 peratus. Di Jabatan Penguatkuasaan DBKL, rata-rata kakitangan adalah berjawatan gred 17 hingga 26 iaitu sebanyak 58.4 peratus. Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) merupakan kelulusan akademik tertinggi dalam kalangan responden iaitu 41.6 peratus. Peratus penggunaan ICT dalam kalangan kakitangan menunjukkan yang tertinggi adalah pada tahap 75 peratus iaitu sebanyak 63.6 peratus menggunakan ICT dalam kerja-kerja seharian.

PERKARA	BILANGAN	PERATUS
Jantina		
Lelaki	34	44.2
Perempuan	43	55.8
Umur		
25 - 35	45	58.4
36 - 46	15	19.5
47 – 57	17	22.1
Gred Jawatan		
Gred 41 ke atas	9	11.7
Gred 27 – 40	23	29.9
Gred 17 – 26	45	58.4

Kelulusan Akademik Tertinggi		
SPM/MCE	32	41.6
STPM/HSC	6	7.8
Sijil	7	9.1
Diploma	26	33.8
Ijazah Sarjana Muda	4	5.2
Ijazah Sarjana	2	2.6
Peratus penggunaan ICT		
Bawah 25%	9	11.7
50 %	13	16.9
75%	49	63.6
100%	6	7.8

Jadual 5.1 Maklumat Diri Responden

5.3.2 Faktor Individu Dan Organisasi

Bahagian ini memperihalkan tentang faktor individu dan organisasi mempengaruhi keberkesanan penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) di Jabatan Penguatkuasaan DBKL. Penyelidik meletakkan empat pembolehubah sebagai pengukur kepada keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL iaitu tahap pengetahuan, kemahiran, sikap dan minat terhadap penggunaan ICT.

5.3.2.1 Tahap Pengetahuan Terhadap Penggunaan ICT

Berdasarkan Jadual 5.2, secara keseluruhannya mendapati responden di Jabatan Penguatkuasaan DBKL mempunyai tahap pengetahuan yang sederhana di dalam penggunaan ICT. 55.8 peratus setuju bahawa mereka mempunyai asas pengetahuan di dalam ICT, 39.0 peratus pula kurang pasti tahap pengetahuan dalam menggunakan teknologi dan aplikasi ICT yang disediakan di pejabat. Rata-rata responden mampu untuk menerangkan fungsi asas serta peranan perkakasan dan perisian komputer di mana 28.6 peratus tidak setuju dengan kenyataan tersebut. Kebanyakan responden setuju bahawa mereka tahu cara menyimpan data selain di dalam cakera keras dengan peratus bersetuju adalah sebanyak 53.2 peratus. 35.1 peratus kurang pasti dalam menerangkan fungsi serta peranan setiap teknologi dan aplikasi ICT.

KENYATAAN	PERATUS				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Pasti	Setuju	Sangat Setuju
Saya mempunyai asas pengetahuan di dalam penggunaan ICT	0	3.9	19.5	55.8	20.8

Saya tahu menggunakan semua teknologi dan aplikasi ICT yang disediakan di pejabat saya	0	28.6	39.0	28.6	3.9
Saya tidak mampu untuk menerangkan fungsi-fungsi asas serta peranan perkakasan dan perisian komputer	18.2	28.6	26.0	27.3	0
Saya tahu untuk menyimpan data dengan pelbagai cara selain di dalam cakera keras (<i>Hard-Disk</i>)	11.7	18.2	6.5	53.2	10.4
Saya tahu fungsi serta peranan setiap teknologi dan aplikasi ICT di pejabat saya	5.2	23.4	35.1	32.5	3.9

Jadual 5.2 Tahap Pengetahuan terhadap Penggunaan ICT

5.3.2.2 Tahap Kemahiran Terhadap Penggunaan ICT

Menurut Jadual 5.3, kebanyakan responden berkemahiran terhadap penggunaan ICT di mana 40.3 peratus setuju dengan kekerapan dalam menggunakan komputer dapat meningkatkan kemahiran ICT mereka. Responden turut setuju dengan kenyataan bahawa mereka mahir menggunakan aplikasi komputer dalam tugas sehari-hari mereka dengan peratus yang setuju adalah sebanyak 48.1 peratus. 58.4 peratus setuju bahawa mereka hanya mampu menggunakan aplikasi yang sedia ada sahaja dan ini bermakna jika sesuatu aplikasi atau penambahbaikan teknologi ICT di pejabat, mereka tidak mampu menggunakannya. Responden turut mampu memaksimumkan penggunaan ICT dalam tugas sehari-hari mereka di mana peratus mereka yang setuju adalah sebanyak 44.2 peratus manakala responden yang kurang pasti dengan kenyataan ini juga adalah sama dengan yang setuju. Kebanyakan responden kurang pasti terhadap latihan dan kursus yang disediakan akan memberikan kemahiran kepada mereka dengan peratus sebanyak 36.4 peratus. Hal ini berkemungkinan kerana kurangnya latihan dan kursus di jabatan mereka dan menyebabkan mereka berasa ragu dengan kenyataan tersebut.

KENYATAAN	PERATUS				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Pasti	Setuju	Sangat Setuju
Kekerapan dalam menggunakan komputer untuk tugas harian dapat meningkatkan kemahiran ICT saya	0	0	28.6	40.3	31.2
Saya mahir menggunakan					

aplikasi <i>Microsoft Office</i> dan penggunaan Email dalam tugas sehari-hari	0	14.3	29.9	48.1	7.8
Saya hanya mampu menggunakan aplikasi ICT yang sedia ada sahaja	18.2	0	23.4	58.4	0
Saya mampu memaksimumkan penggunaan ICT dalam tugas sehari-hari	2.6	3.9	44.2	44.2	5.2
Latihan dan kursus yang disediakan dalam perkhidmatan, menyebabkan saya memperolehi kemahiran untuk menggunakan ICT	7.8	23.4	36.4	26.0	6.5

Jadual 5.3 Tahap Kemahiran terhadap Penggunaan ICT

5.3.2.3 Tahap Sikap Terhadap Penggunaan ICT

Pembolehubah sikap merujuk kepada Jadual 5.4 adalah untuk mengukur mentaliti atau penerimaan kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL terhadap penggunaan ICT. 50.6 peratus setuju bahawa mereka mempunyai keyakinan dalam menggunakan aplikasi ICT di pejabat. Menerusi keyakinan, mereka tidak takut atau risau untuk melakukan kerja sehari-hari menggunakan ICT dan mencuba teknologi baru dalam tugas sehari-hari mereka. Selain itu, peratus tidak setuju terhadap kenyataan bahawa responden mengelak daripada menggunakan ICT kerana risau atau bimbang melakukan kesilapan adalah sebanyak 33.8 peratus. Hal ini membuktikan bahawa mereka cuba untuk menggunakan teknologi baru walaupun seringkali melakukan kesilapan. Keyakinan responden terhadap penyimpanan data ke dalam fail komputer tanpa rasa risau adalah dipersetujui dengan peratus yang setuju adalah 41.6 peratus. Seterusnya, terdapat segelintir kakitangan yang setuju dan selesai melaksanakan tugas harian secara manual berbanding menggunakan ICT yang tersedia iaitu sebanyak 31.2 peratus.

KENYATAAN	PERATUS				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Pasti	Setuju	Sangat Setuju
Saya yakin dalam menggunakan aplikasi berasaskan ICT di dalam tugas sehari-hari	0	3.9	37.7	50.6	7.8
Saya tidak takut untuk mencuba teknologi dan	6.5	19.5	10.4	49.4	14.3

aplikasi ICT baru dalam tugas harian saya					
Saya cuba untuk mengelak daripada menggunakan ICT kerana takut membuat kesalahan yang mungkin tidak akan dapat di atasi oleh saya	22.1	33.8	32.5	9.1	2.6
Saya rasa yakin untuk menyimpan data ke dalam fail komputer tanpa ada rasa risau	3.9	19.5	24.7	41.6	10.4
Saya lebih selesa melaksanakan tugas harian secara manual berbanding menggunakan ICT yang disediakan	26.0	19.5	23.4	31.2	0

Jadual 5.4 Tahap Sikap terhadap Penggunaan ICT

5.3.2.4 Tahap Minat Terhadap Penggunaan ICT

Menerusi Jadual 5.5 pula, pembolehubah terhadap minat kakitangan terhadap penggunaan ICT turut dikaji. Sebanyak 53.2 peratus responden setuju dan berminat untuk mendalami penggunaan ICT yang disediakan di pejabat. Responden turut menyatakan setuju dan bersedia untuk mengikuti kursus ICT yang dianjurkan untuk di aplikasikan di dalam kerja harian mereka di mana peratusnya adalah sebanyak 59.7 peratus. Selain itu, responden juga setuju bahawa mereka sentiasa mengikuti perkembangan ICT dari semasa ke semasa untuk penggunaan mereka dalam kerja harian dengan peratusnya adalah sebanyak 46.8 peratus. 32.5 peratus responden tidak setuju dengan kenyataan bahawa mereka tidak berminat untuk hadir sebarang kursus ICT yang dianjurkan. Hal ini kerana mereka sangat berminat dengan teknologi dan mereka ingin tahu lebih mendalam lagi tentang ICT. Dalam meningkatkan penggunaan ICT, kebanyakan responden iaitu sebanyak 45.5 peratus adalah kurang pasti untuk mengeluarkan perbelanjaan sendiri bagi mendapatkan pengetahuan dan kemahiran yang lebih tentang ICT.

KENYATAAN	PERATUS				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Pasti	Setuju	Sangat Setuju
Saya minat untuk mendalami penggunaan ICT yang disediakan di pejabat saya	0	3.9	18.2	53.2	24.7
Saya sedia untuk mengikuti					

kursus ICT yang di anjurkan supaya dapat diaplikasikan dalam kerja-kerja seharian	0	7.8	14.3	59.7	18.2
Saya sentiasa mengikuti perkembangan tentang ICT dan penggunaannya setiap masa	0	7.8	32.5	46.8	13.0
Saya tidak berminat untuk menghadiri sebarang kursus ICT yang dianjurkan oleh pihak pengurusan jabatan saya	22.1	32.5	27.3	18.2	0
Saya sanggup menggunakan perbelanjaan sendiri untuk meningkatkan penggunaan ICT dalam diri saya	7.8	13.0	45.5	19.5	14.3

Jadual 5.5 Tahap Minat terhadap Penggunaan ICT

5.3.3 Keberkesanan Penggunaan ICT Terhadap Hasil Kerja

KENYATAAN	PERATUS				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Pasti	Setuju	Sangat Setuju
Penggunaan ICT mampu memberikan kepuasan dalam bekerja	0	0	24.7	59.7	15.6
Penggunaan ICT dapat menghasilkan kerja yang berkualiti serta produktif	0	0	7.8	63.6	28.6
Kursus-kursus yang dianjurkan oleh pihak jabatan banyak membantu saya dalam menggunakan ICT	2.6	7.8	28.6	51.9	9.1
Melalui ICT, segala tugas dapat dijalankan dengan efisien dan efektif	2.6	0	19.5	55.8	22.1
Pihak jabatan telah merancang dan melaksanakan pengurusan kerja					

harian secara berkomputer dengan baik	3.9	2.6	42.9	39.0	11.7
Penggunaan ICT telah memberi impak dari segi perubahan terhadap cara kakitangan bekerja	0	0	20.8	66.2	13.0
Menggunakan aplikasi ICT dapat meningkatkan kecekapan saya dalam tugas seharian	0	0	10.4	72.7	16.9
Penggunaan ICT dapat meningkatkan prestasi kerja dan tugas seharian	0	0	15.6	75.3	9.1
Kemajuan kerjaya saya tidak akan terjejas walaupun saya tidak mahir menggunakan ICT	5.2	16.9	40.3	35.1	2.6
Melalui penggunaan ICT, masa untuk menyiapkan tugas harian dan penggunaan kertas dapat dijimatkan	0	3.9	16.9	70.1	9.1

Menerusi Jadual 5.6, hasil daripada analisis yang dijalankan ke atas 77 orang responden mendapati hampir 70 peratus setuju bahawa penggunaan ICT memberi keberkesanan yang tinggi terhadap hasil kerja di Jabatan Penguatkuasaan DBKL. Hal ini menunjukkan penggunaan ICT di dalam melaksanakan tugas harian memberi kesan yang positif terhadap hasil kerja. Jabatan Penguatkuasaan DBKL menerima dan meletakkan penggunaan ICT sebagai satu medium untuk mempercepatkan dan menghasilkan tugas harian secara efisien dan efektif. Oleh itu, penggunaan ICT sangat diperlukan di jabatan ini bagi meningkatkan prestasi kerja dan seterusnya menghasilkan kerja yang lebih berkualiti dan produktif selaras dengan objektif kajian.

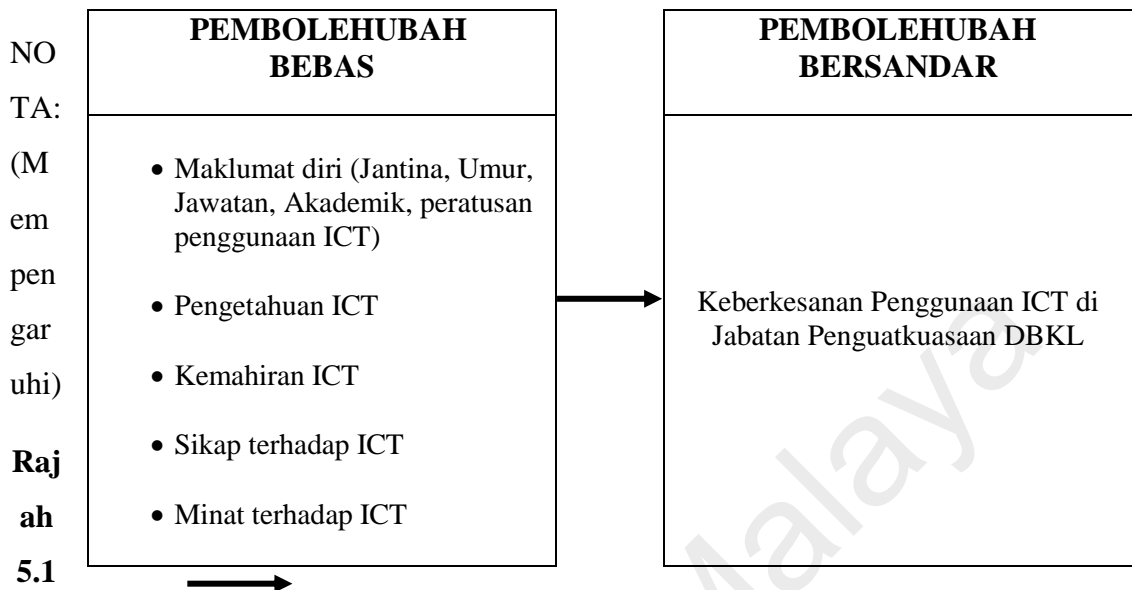
Jadual 5.6 Keberkesanan Penggunaan ICT terhadap Hasil Kerja

5.4 Rumusan

Secara umumnya, maklumat-maklumat yang di analisis secara deskriptif mampu memberi gambaran awal mengenai responden. Keseluruhan responden yang terlibat sentiasa menggunakan kemudahan ICT dalam melaksanakan tugas harian mereka. Penggunaan ICT dapat melancarkan dan memudahkan setiap urusan atau tugas kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL.

Hasil daripada analisis yang telah dijalankan, penyelidik merumuskan bahawa terdapat perkaitan dan hubungan di antara pembolehubah yang dikaji dengan keberkesanan penggunaan ICT ini. Analisis menyatakan bahawa pembolehubah dibahagikan kepada dua iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Berikut merupakan rajah di mana ianya menerangkan hubungan di antara

pembolehubah dengan keberkesanan penggunaan ICT untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pembolehubah yang terlibat dalam kajian ini.



Hubungan di Antara Pembolehubah

Justeru, penyelidik bersetuju dengan teori yang dinyatakan di dalam Bahagian 3 dan merumuskan bahawa setiap kakitangan perlulah mempunyai pengetahuan, kemahiran, sikap dan minat dalam penggunaan ICT agar kemudahan ini dapat dimanfaatkan secara optimum. Penggunaan ICT ini perlu diperluaskan dan digunakan secara menyeluruh dalam melaksanakan tugas harian agar dapat menjana hasil kerja yang berkualiti dan produktif di masa hadapan.

BAHAGIAN 6

KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Pengenalan

Secara umumnya, kajian ini adalah menjurus kepada Keberkesanan Penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) di Jabatan Penguatkuasaan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL). Kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti tahap penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL dan sejauh mana keberkesanan penggunaan ICT dapat mempengaruhi hasil kerja kakitangan di jabatan tersebut. Kajian juga tertumpu kepada sejauh mana penerimaan mereka terhadap teknologi yang sedang berkembang pesat ini dan mengaplikasikan teknologi tersebut

di dalam tugas sehari-hari mereka. Selain itu, penyelidik juga mengkaji apakah faktor-faktor yang boleh dikaitkan dalam mempengaruhi keberkesanan penggunaan ICT di jabatan tersebut. Kajian ini adalah berbentuk kajian kuantitatif di mana datanya diukur melalui proses pengukuran dan memerlukan alat-alat pengukuran seperti edaran soal selidik kepada responden. Sebanyak 150 set soalan soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL dan hanya 77 set sahaja dipulangkan. Hal ini adalah kerana kekangan kajian yang pelbagai. Hasil dapatan kajian diuraikan dengan kaedah kajian deskriptif dan kaedah kajian penjelasan.

6.2 Kesimpulan

Hasil daripada analisis kajian yang telah dijalankan mendapati maklumat diri responden dan empat faktor yang dikenalpasti mempengaruhi keberkesanan penggunaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL. Empat faktor tersebut adalah tahap pengetahuan terhadap ICT, tahap kemahiran terhadap ICT, tahap sikap terhadap ICT dan tahap minat terhadap ICT.

Maklumat diri seperti jantina, umur, gred jawatan, akademik tertinggi dan peratus penggunaan ICT dalam tugas sehari-hari mempengaruhi tahap-tahap penggunaan ICT ini. Hasil kajian mendapati golongan perempuan lebih banyak menggunakan ICT berbanding hasil kajian lepas yang banyak menyatakan golongan lelaki yang memonopoli. Umur turut memainkan peranan dalam menentukan penerimaan ICT di Jabatan Penguatkuasaan DBKL di mana kebanyakan kakitangan yang sering menggunakan kemudahan ICT adalah mereka yang berumur di antara 25 hingga 35 tahun. Hal ini berkemungkinan kerana peringkat umur ini banyak terdedah dengan persekitaran yang berteknologi tinggi. Selain itu, gred jawatan dan akademik tertinggi saling berkait di mana kebanyakan kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL yang sering menggunakan kemudahan ICT adalah daripada kalangan mereka yang gred di antara 17 hingga 26 dengan masing-masing majoritinya adalah berkelulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Seterusnya, peratus penggunaan ICT juga mempengaruhi tahap penggunaan ICT di mana mengikut hasil analisis kajian yang dijalankan menunjukkan kebanyakan kakitangan peratus penggunaan ICT adalah di tahap 75 peratus dan ini bermakna tugas sehari-hari di Jabatan Penguatkuasaan DBKL sangat memerlukan kemudahan dan kemahiran ICT.

Di samping itu, tahap pengetahuan terhadap ICT juga menjelaskan bahawa kebanyakan kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL mempunyai asas

pengetahuan tentang ICT dan ini tidak memberi bebanan kepada mereka untuk menggunakan ICT terutamanya di dalam tugas seharian yang memerlukan mereka untuk menggunakan kemudahan tersebut.

Selain itu, tahap kemahiran terhadap ICT turut menjadi satu kepentingan dalam memastikan keberkesanan penggunaannya. Hasil kajian mendapati rata-rata kakitangan kurang berkemahiran dalam menggunakan ICT di mana kebanyakan daripada mereka mencadangkan agar pihak jabatan khususnya mengadakan kursus dan latihan ICT di dalam jabatan agar mereka lebih berkemahiran dan tahu untuk menggunakan teknologi terkini. Kurangnya latihan dan kursus menyebabkan kakitangan berasa risau dan takut untuk menggunakan kemudahan ICT.

Seterusnya, hasil kajian menyatakan sikap kakitangan terhadap ICT di mana ada segelintir daripada mereka yang tidak yakin dan bimbang untuk menggunakan kemudahan ICT ini. Hal ini adalah kerana mereka takut jika kesalahan yang dilakukan tidak dapat di atasi dan mereka lebih selesa melakukan kerja secara manual berbanding menggunakan kemudahan ICT yang sedia ada. Minat terhadap ICT juga merupakan salah satu faktor untuk memberi keberkesanan kepada penggunaan ICT. Hal ini adalah kerana minat perlu dipupuk agar kakitangan dapat memberi hasil kerja yang cemerlang apabila mereka berasa selesa dan berminat untuk menggunakan kemudahan ICT yang disediakan.

Dalam memupuk minat kakitangan terhadap penggunaan ICT, kakitangan itu sendiri perlulah mengikuti perkembangan ICT ini tidak kira sama ada melalui Internet, akhbar, majalah atau menyertai kursus di luar. Selain itu, pihak jabatan juga perlulah memainkan peranan mereka bagi menimbulkan rasa minat kakitangannya terhadap ICT sebagai contoh mewujudkan kursus dan latihan berperingkat kepada mereka. Melalui program ini akan menimbulkan rasa ingin tahu dan minat mereka terhadap ICT.

6.3 Cadangan

Walaupun terdapat banyak kajian yang dijalankan berkaitan dengan ICT, namun pendedahan terhadap penggunaan ICT masih berkurangan dan berada di tahap sederhana. Selari dengan perkembangan Negara, ICT juga seharusnya berdaya saing untuk meletakkan Negara kita sebaris dengan Negara-negara maju yang lain.

Oleh yang demikian, kajian-kajian seumpama ini perlu diteruskan dalam menyedarkan masyarakat khususnya tentang kepentingan ICT dalam kehidupan seharian dan seterusnya dapat meningkatkan lagi perkhidmatan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL selaras dengan matlamat kerajaan untuk mentransformasikan perngurusan dan pentadbiran serta meletakkan Negara Malaysia sebagai sebuah Negara sifar kertas dengan adanya kemudahan ICT ini.

Menjurus kepada kajian, penyelidik ingin mencadangkan agar dibuat satu kajian lanjut ekoran daripada kajian ini iaitu lebih tertumpu kepada latihan dan kursus ICT dalam perkhidmatan jabatan bagi mengenalpasti sejauh mana keberkesanan dan penerimaan aktiviti tersebut kepada kakitangan jabatan. Hal ini kerana walaupun latihan dan kursus ICT diadakan namun masih ada segelintir kakitangan yang tidak selesa dan tidak yakin untuk menggunakan kemudahan ICT ini dalam melaksanakan tugas harian. Dengan adanya kajian lanjutan, penyelidik lain bolehlah mengkaji tentang kepentingan kursus dan latihan ICT dalam jabatan. Selain itu, untuk kajian seterusnya juga dicadangkan skop kajian ditambah kepada aspek teknikal seperti perkakasan (*hardware*) dan perisian (*software*) dan dijadikan sebagai pembolehubah bersandar dalam mengkaji sejauh mana kemampuan responden dalam mengendalikannya.

Justeru, besarlah harapan penyelidik dengan hasil kajian yang dijalankan ini dapat memberi manfaat dan peluang kepada kakitangan di Jabatan Penguatkuasaan DBKL untuk mempertingkatkan lagi tahap penggunaan ICT dalam tugas harian mereka dan seterusnya membawa keberkesanan yang positif kepada jabatan di masa hadapan.

RUJUKAN

Ahmad ATORY Hussain. (1998). *Reformasi Pentadbiran awam di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributor Sdn.Bhd.

Bailey, D. (1987). *Methods of social research*. (Third Edition). New York: The Free Press.

Bailey, Kenneth D. (1992). *Kaedah penyelidikan sosial*. (Terjemahan Hashim Awang). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Che Abd. Rani Mohd. (2002). *Penggunaan Internet di Kalangan Kakitangan Kerajaan Negeri Terengganu*. Tesis Ijazah Sarjana Sains (Teknologi Maklumat), Universiti Utara Malaysia.

Che Su Mustaffa, Abdul Rahim Mohd Saad & Rohana Yusof., (2005). *Komunikasi Perantaraan Komputer: Penerimaan Teknologi dan Keberkesanan Komunikasi Organisasi*. Penyelidikan Universiti.

Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. *Unpublished doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute Technology*, Cambridge, MA.

Harian Metro. (2012) Penanda Aras Guna ICT (24 Dis)

Hj. Muhammad Yunus Bin Md. Yusof (2002). *Tahap Penggunaan Sistem Aplikasi Komputer SPDK di Kalangan Kakitangan Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia*. Tesis Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia.

Mazli Hasril bin Hasarudin. (2002). *Tahap Penggunaan Teknologi Komputer di Kalangan Guru-guru Sekolah Menengah Agama Negeri Pahang*. Tesis Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan), Universiti Utara Malaysia.

Melvina Chung Hui Ching & Jamaludin Badusah. (2010). *Sikap Guru Bahasa Melayu terhadap Penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dalam Pengajaran di Sekolah-sekolah Rendah di Bintulu, Sarawak*. Jurnal Pendidikan Malaysia, 35(1), (2010):59-65.

Mohamad Zin Yaacob. (2000). *Penerimaan dan Aplikasi Teknologi Maklumat*. Thesis M.Sc (Management), Universiti Utara Malaysia, Sintok.

Muriatun Mohd Said (2000). *Penggunaan Komputer Di Kalangan Guru Kanan Sekolah Menengah Daerah Segamat*. Universiti Malaysia Sarawak: Tesis Sarjana.

Normala Abu Bakar. (1998). *User Acceptance on Information Technology in The Public Sector*. Thesis M.Sc. (Information Technology), Universiti Putra Malaysia, Serdang.

Sabitha Marican. (2006). *Penyelidikan sains sosial: pendekatan pragmatik*. Batu Caves: Edusystem Sdn. Bhd.

Siti Rosnah & Dr. P Sivarajan. (2013). *Pengetahuan Am Malaysia dan Alam Sekeliling*. Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.

_____(2011, 1 Januari). *Penjawat Awam diminta Amalkan ICT Sepenuhnya*. Diakses pada 9 Mac 2015 daripada <http://cuepacs.blogspot.com/2011/01/penjawat-awam-diminta-amalkan-ict.html>

_____(2012, 27 Januari). *90 Peratus Urusan Perkhidmatan Awam dalam Talian Menjelang 2015*. Bernama. Diakses pada 7 Mac 2015 daripada <http://www.bharian.com.my/>

Mingu Jumaan. (2011). "*Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Awam Negeri melalui ICT. Seminar IT Sektor Awam Negeri 2011*". Diakses pada 15 Mac 2013 daripada <http://www.jpkn.sabah.gov.my/beaufort/SeminarICT2011/TransformasiPenyampaianPerkhidmatan.pdf>

Disney E.Lai. (2008). "*Latihan ICT dalam Sektor Awam. Seminar ICT Sektor Awam Negeri 2008*". Diakses pada 17 Mac 2013 daripada <http://www.compserv.sabah.gov.my/blp/Files/SeminarITWilayah2008%20LatihanICTDalamSektorAwam.pdf>